

Algemene Gebruiksvoorwaarden Shell App, Shell SmartPay, Shell Recharge en Loyaltyprogramma Shell GO+

Lees deze gebruiksvoorwaarden (de “**Algemene Gebruiksvoorwaarden**”) zorgvuldig door, nog vóór u deze mobiele applicatie (de “**Applicatie**” of de “**App**”) in gebruik neemt en gebruik gaat maken van de het aanbod in de App, zoals het loyaltyprogramma (Shell GO+), Shell Recharge of Shell SmartPay. Als u deze App of één van de functies wilt gebruiken en downloaden op een computer, een mobiele telefoon, tablet, console of ander toestel (hierna tezamen genoemd “**Toestellen**” en afzonderlijk een “**Toestel**”), zult u worden verzocht deze Algemene Gebruiksvoorwaarden te accepteren.

U moet minimaal 18 jaar oud zijn om toegang te krijgen tot of gebruik te maken van de App. Het is niet toegestaan om de App te gebruiken of te openen als u jonger bent dan 18 jaar. Als u 18 jaar of ouder bent, maar nog niet de wettelijke meerderjarigheid in uw rechtsgebied hebt bereikt, dan verklaart u door toegang te krijgen tot of gebruik te maken van de App dat uw ouder of voogd deze Gebruiksvoorwaarden heeft gelezen en ermee akkoord gaat.

Als u niet akkoord gaat met de Gebruiksvoorwaarden, krijgt u geen toegang tot bepaalde functionaliteiten en tools, en kunt u niet deelnemen aan Shell-programma's zoals het loyaliteitsprogramma Shell GO+, Shell Recharge, Shell SmartPay en andere programma's die Shell van tijd tot tijd kan introduceren (“**Shell-programma's**”). Deze Gebruiksvoorwaarden treden in werking zodra u gebruikmaakt van een van de functionaliteiten en tools in de App of u registreert voor en deelneemt aan een van de Shell-programma's.

1. Informatie over de eigenaar en de beheerder

1.1 De App is eigendom van en wordt beheerd door Shell Information Technology International B.V., gevestigd aan de Carel van Bylandtlaan 30, Den Haag, 2596 HR, Nederland (“**SITI**”). Dit bedrijf is onderdeel van de Shell Groep (“**Shell Groep**” betekent Shell plc, en elk ander bedrijf (met inbegrip, ter voorkoming van twijfel, Shell) dat momenteel direct of indirect wordt beheerd door Shell plc).

1.2 De App wordt in Nederland ter beschikking gesteld door Shell Nederland Verkoopmaatschappij B.V., kantoorhoudend aan Weena 505 te (3013 AL) Rotterdam, Nederland (“**Shell**”), een bedrijf dat onderdeel is van de Shell Groep.

1.3 Voor het doel van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden kan elke verwijzing naar “**Shell**”, “**wij**” of “**ons**” een verwijzing zijn naar de Shell-Groep in het algemeen, of naar een bedrijf dat onderdeel is van de Shell Groep waar identificatie van specifieke ondernemingen geen nuttig doel dient.

2. Beperkingen en toegang voor de gebruiker

2.1 De App en de Shell-programma's zijn bedoeld voor alle klanten van Shell. De App mag onder geen enkele voorwaarde geopend of gebruikt worden tijdens het rijden.

2.2 Om gebruik te kunnen maken van bepaalde huidige of toekomstige functionaliteiten van de App, kan het zijn dat u zich moet registreren of aanmelden met uw (bestaande) gebruikers-ID en wachtwoord dat gecreëerd wordt in de App of dat u zich moet registreren als deelnemer van het Loyaltyprogramma Shell GO+.

2.3 Houd u er rekening mee dat voor het gebruik van sommige functionaliteiten van de App een internetverbinding nodig is.

3. Aanvaardbaar gebruik

3.1 U mag:

- (a) toegang verkrijgen tot ieder onderdeel van de App (met dien verstande dat alleen deelnemers van het Loyaltyprogramma Shell GO+ toegang hebben tot specifieke loyaltyfuncties binnen de App); en
- (b) één kopie van één of alle pagina's afdrukken voor uw persoonlijke, niet-commerciële gebruik en als ondersteuning van uw administratie.

3.2 U mag niet:

- (a) materiaal uit de App kopiëren (hetzij door dit af te drukken op papier, hetzij door op te slaan op een schijf, door het te downloaden of kopiëren op een andere manier), verspreiden (inclusief het verspreiden van kopieën daarvan), versturen, wijzigen, vervalsen of misbruiken of op een andere manier gebruik maken van materiaal in de App, behalve zoals beschreven onder "U mag" in artikel 3.1 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden. Deze beperkingen zijn van toepassing op zowel het geheel, als een gedeelte van het materiaal in de App;
- (b) bekendmakingen van auteursrecht, handelsmerken of andere bekendmakingen van intellectueel eigendom verwijderen, die onderdeel uitmaken van hetzij het originele materiaal van de App, hetzij materiaal dat gekopieerd of afgedrukt is of wordt vanuit de App;
- (c) een koppeling aanbrengen naar de App;
- (d) de App (of een deel ervan) op een onrechtmatige manier gebruiken, inzetten voor onrechtmatige doeleinden of op enige (andere) manier gebruiken die niet in overeenstemming is met deze Algemene Gebruiksvoorwaarden. U mag evenmin frauduleus of kwaadwillig handelen, bijvoorbeeld door de App te hacken of door storende codes, inclusief virussen, of schadelijke data in de App of het besturingssysteem daarvan te plaatsen;
- (e) de App gebruiken op een wijze die de systemen van Shell of de beveiliging daarvan of de systemen van andere gebruikers zou kunnen schaden, inactiveren, overbelasten, storen, in gevaar brengen of onveilig maken of op een wijze die nadelig effect kan hebben voor het gebruik voor andere gebruikers;
- (f) informatie of gegevens verzamelen uit de App of uit de Shell-systemen. U mag evenmin overdrachten van of naar de servers waarop de App wordt uitgevoerd (proberen te) ontcijferen;
- (g) bekendmakingen van eigendom, uit gedownload of afgedrukt materiaal vanuit de App, wijzigen of verwijderen;
- (h) beveiligingstechnologie of -software van de App omzeilen of wijzigen; en
- (i) de App of een van de functionaliteiten daarvan gebruiken voor commerciële doeleinden,

zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Shell.

3.3 Indien u een hypertext- of andere koppeling naar de App wilt maken, neem dan contact op via de [Shell Support pagina](#), met informatie over:

- (a) de URL(s) of webpagina('s) waarop u een koppeling naar de App wilt aanbrengen; en
- (b) de URL(s) of webpagina('s) op deze App waarnaar u een koppeling wilt aanbrengen.

3.4 Shell mag geheel naar eigen inzicht een verzoek goedkeuren of weigeren dat gedaan wordt in overeenstemming met artikel 3.3 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden. Shell is niet verplicht een dergelijk verzoek goed te keuren of om haar beslissing te motiveren voor het goedkeuren dan wel weigeren van een dergelijk verzoek.

4. Loyaltyprogramma Shell GO+

4.1 Op vertoon van de digitale Shell GO+ kaart in de App kunt u in aanmerking komen voor voordelen, waaronder tegoedbonnen, zegels, kortingen, cadeaus en/of stempels bij alle deelnemende Shell-stations in Nederland.

U kunt ook punten (thans Air Miles) sparen als u uw Air Miles account in de App koppelt aan het Loyaltyprogramma Shell GO+. Het gebruik van uw Air Miles kaart en de deelname aan het Shell GO+ programma zal dan tevens onderworpen zijn aan de algemene voorwaarden van Air Miles die u kunt raadplegen op de website van Air Miles, www.airmiles.nl.

Indien u ervoor kiest om uw Air Miles account in de App te koppelen aan het Loyaltyprogramma Shell GO+, worden de volgende gegevens uitgewisseld tussen Loyalty Management Nederland B.V. en Shell:

- voor het aanmaken en koppelen van een nieuw Air Miles account: voornaam, achternaam, geboortedatum en adresgegevens;
- voor het koppelen van een bestaand Air Miles account: e-mailadres en wachtwoord via een beveiligde verbinding ter verificatie van het Air Miles account; en
- voor het mogelijk maken van het sparen en inwisselen van punten, het weergeven van puntensaldo informatie en het doen van persoonlijke aanbiedingen onder het Loyaltyprogramma Shell GO+, de bij en af te schrijven Air Miles en bijbehorende Air Miles accountnummer.

U kunt bij Shell ook Air Miles sparen buiten het Loyaltyprogramma Shell GO+ om. U spaart dan tegen de in artikel 4.1 bij de eerste bullet beschreven bepalingen. De algemene voorwaarden van Air Miles zijn hierbij ook van toepassing.

- Meer bepaald, u krijgt:
 - 1 Air Mile per hele liter motorbrandstof (benzine, diesel, LPG en eventuele andere door Shell aangewezen (alternatieve) brandstoffen die op de deelnemende Shell-stations in Nederland worden aangeboden, met uitzondering van LNG, CNG en GTL, HVO, H2 en additief AdBlue) en daarbovenop 1 Air Mile op hele liters Shell V-Power of Shell V-Power Diesel;
 - 1 Air Mile per kWh bij elke laadsessie met een Shell Recharge snellader; en
 - 1 Air Mile per 2 euro shopaankopen (uitgezonderd tabak, alcoholhoudende dranken, boeken, medicijnen, telefoonkaarten, cadeaukaarten, loterij-artikelen, statiegeld en andere door Shell aan te wijzen artikelen).
- Air Miles worden standaard direct op uw account bijgeschreven, met een mogelijke vertraging van 24 uur op brandstof- en shoptransacties en 48 uur op laadtransacties.
- Naast de hierboven genoemde standaard Air Miles kunt u binnen het Loyaltyprogramma Shell GO+ ook ledenvoordeel of persoonlijke aanbiedingen ontvangen voor extra Air Miles of ander voordeel.
- We kunnen onze persoonlijke aanbiedingen afstemmen op uw interesses en behoeften. Dit betekent dat de persoonlijke aanbiedingen die in de App worden weergegeven, gebaseerd kunnen zijn op uw aankoopgeschiedenis, uw gebruik van Shell-diensten en de gegevens die u ons hebt verstrekt in het kader van uw deelname aan het Programma. Bij het aanbieden van persoonlijke aanbiedingen kunnen we klantengroepen of "persoonlijke profielen" aanmaken op basis van uw aankoopinteresses. Zo kunnen we bijvoorbeeld een gepersonaliseerde autowasbeloning aanbieden, afhankelijk van of en wanneer u eerder een autowas hebt gekocht. Bekijk onze [Privacyverklaringen](#) | Shell Nederland voor meer informatie

- Een persoonlijke aanbieding die u mogelijk ontvangt, moet eerst door u worden geactiveerd in uw persoonlijke account in de App of op de Shell website voordat deze binnen de actieperiode kan worden ingewisseld. Als u kiest voor extra Air Miles en als aan alle andere actievoorwaarden is voldaan, worden de extra Air Miles bijgeschreven op het puntensaldo in uw account dat aan deze persoonlijke aanbieding is gekoppeld, met een mogelijke vertraging van 24 uur.
- Een persoonlijke aanbieding is eenmalig en enkel geldig op vertoon van de digitale Shell GO+ kaart in de App met bij behorende persoonlijke aanbieding.
- Een persoonlijke aanbieding is geldig tot en met de laatste dag van de actieperiode zoals vermeldt in de betreffende e-mail, op de website of in de App.
- De persoonlijke aanbieding is alleen geldig bij Shell-stations die het aangegeven product of de aangegeven dienst aanbieden.
- Shell behoudt zich het recht voor bepaalde Shell-stations van het Loyaltyprogramma Shell GO+ uit te sluiten en de regels voor deelname aan het programma te allen tijde eenzijdig aan te passen.
- Ledenvoordeel of de persoonlijke aanbieding is niet geldig in combinatie met een euroShell Commercial Road Transport- of DKV kaart. Als u een Shell Fleet Card heeft, informeer dan bij uw fleetmanager of u gebruik kunt maken van het Loyaltyprogramma Shell GO+.
- Air Miles worden voor klanten in de categorie Commercial Road Transport (CRT) die betalen met een brandstofpas zoals de euroShell CRT of DKV uitgegeven op maximaal op 100 liter per transactie. Aankopen boven deze limiet worden niet met Air Miles beloond.
- Als u heeft gekozen voor een persoonlijke aanbieding die niet op voorraad is op het station, neem dan contact op met de Klantenservice van Shell via het contactgedeelte in de App of via de Shell-website. Shell kan in dat geval besluiten om Air Miles achteraf toe te kennen.
- Wanneer u de Shell GO+ kaart scant bij Shell, krijgt iedere klant een digitale zegel in de App bij aankoop van een door Shell geselecteerd product. U hoeft hiervoor niets te doen. U krijgt de zegel automatisch als u het product koopt waarop dat moment een zegel spaaractie van toepassing is. De Shell App toont u altijd de actuele campagne. Als u het voor de desbetreffende spaaractie geldende minimum aantal digitale zegels hebt verzameld, ontvangt u de aangegeven beloning in de App onder de tab 'Voordeel'.

4.2 Overige voorwaarden:

- U kunt uw gespaarde Air Miles inwisselen op een deelnemend Shell-station voor o.a. korting op brandstof, shopproducten of voor vouchers via de App of Shell-website. Ook kunt u geheel onafhankelijk van de App en het Loyaltyprogramma Shell GO+ uw Air Miles inwisselen via www.airmiles.nl en bij alle andere partners van het Air Miles programma.
- U kunt de gespaarde Air Miles niet inwisselen voor geld.
- Air Miles kunnen worden ingewisseld voor een maximum van 15 euro per product.
- Per transactie kunnen maximaal 10.000 Air Miles ingewisseld worden.
- U kunt de Air Miles zoals limitatief opgesomd onder artikel 4.1 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden sparen bij stations die deelnemen aan Shell GO+ in Nederland, België, Frankrijk, en Luxemburg. Persoonlijke aanbiedingen en aanbiedingen die alleen in een specifiek land zijn geïntroduceerd - zoals bijvoorbeeld Extra Air Miles of een gratis product – kunnen alleen ingewisseld en verzilverd worden in het land waarin u zich voor het programma hebt geregistreerd.
- Bij verlies van uw Air Miles kaart, dient u deze te blokkeren bij Air Miles via www.airmiles.nl.
- U kunt Air Miles sparen in Nederland, België, Frankrijk en Luxemburg. Air Miles inwisselen kan alleen in het land waarin u zich voor het programma hebt geregistreerd.

- In het geval dat u uw smartphone bent vergeten en u uw Shell GO+ kaartnummer niet kunt verstrekken tijdens de afwikkeling van uw transactie, kunt u uw voordeel nog steeds ontvangen door binnen 3 maanden na de transactie een kopie van uw bon in te dienen bij het Shell Customer Service Center via het contactgedeelte van de App of via de Shell-website.
- Shell behoudt zich het recht voor om het Loyaltyprogramma Shell GO+ te allen tijde te wijzigen of te beëindigen, in welk geval wij u hiervan op de hoogte zullen stellen.

Correspondentie of klachten met betrekking tot het Loyaltyprogramma Shell GO+ kunnen worden gezonden aan het Shell Customer Service Center via het contactgedeelte van de App of via de Shell-website.

5. Mobiele & Betaaldiensten

5.1 Het gebruik van de App is gratis, desalniettemin zijn de normale tarieven van uw mobiele netwerkprovider van toepassing. De App bevat diensten en functionaliteiten die alleen beschikbaar zijn voor bepaalde mobiele Toestellen. Als u uw contactgegevens wijzigt of uitschakelt, zult u uw accountgegevens zo snel mogelijk moeten bijwerken, zodat onze berichten de juiste ontvanger bereiken.

5.2 Met Shell SmartPay kunt u via uw smartphone betalen voor de door u getankte brandstof. U selecteert de gewenste betaalmethode in de App waarna u wordt doorverwezen naar de relevante betaalapplicatie van de aanbieder. Met B2B QR-codebetaling via Shell SmartPay (alleen voor Shell-kaarthouders) kunt u uw brandstof (aan de pomp of in de winkel) of in aanmerking komende producten in de winkel betalen. Houders van een zakelijke tankpas van Shell Fleet Solutions ("**Shell Fleet Card**") kunnen gebruik maken van Shell SmartPay indien dit door hun Fleet manager is ingesteld. Neem hiervoor contact op met uw Fleet manager. Betaling via Shell SmartPay en B2B QR-codebetaling met andere brandstofkaarten is niet mogelijk.

5.3 Om Shell SmartPay (en B2B QR code voor Shell kaart houders) te gebruiken, opent u SmartPay in de App en volgt u de relevante instructies en start u uw transactie. Maak voor ieders veiligheid tijdens het tanken geen gebruik van uw telefoon.

5.4 Met behulp van de station locator in de App of op de relevante Shell website, kunt u terugvinden bij welke Shell-stations u kunt betalen via Shell SmartPay en B2B QR-codebetaling.

5.5 Betaling via Shell SmartPay is mogelijk tot een bedrag van €150. Voor betalingen met een Shell Fleet Card of B2B QR-code geldt de limiet die is ingesteld door de betreffende Fleet Manager. Er is geen minimumbedrag vereist. U stelt vooraf het bedrag in dat u wilt pre-autoriseren; de pomp of laadpaal stopt automatisch zodra dit bedrag is bereikt. Aan het begin van de transactie reserveert de leverancier (bijv. uw bank) het geautoriseerde bedrag. U betaalt uiteindelijk alleen voor de daadwerkelijk getankte brandstof. Als u minder tankt dan het geautoriseerde bedrag, wordt het resterende bedrag vrijgegeven. Dit kan enkele minuten tot enkele dagen duren, afhankelijk van uw bank of financiële instelling.

5.6 U kunt uw betaalvoorkeuren instellen in het betalingsgedeelte van de Shell App. U kunt meerdere betaalmethoden uploaden. U kiest zelf welke methode u gebruikt bij het afrekenen.

5.7 Het is uw eigen verantwoordelijkheid om te controleren of uw gekozen betaalmethode geschikt en geldig is.

5.8 Zorg ervoor als u ApplePay of GooglePay wilt gebruiken dat uw apparaat de meest recente versie van het besturingssysteem heeft. Accepteer: de benodigde software-updates, de algemene voorwaarden van

het besturingssysteem, de voorwaarden van uw mobiele provider en eventuele diensten van derden die deel uitmaken van ApplePay of GooglePay.

5.9 U kunt een betaalmethode niet gebruiken als deze: verlopen is, als gestolen is gemeld, om welke reden dan ook niet meer geldig is. Het is uw verantwoordelijkheid om te controleren of uw betaalmethode nog geldig is.

6. Gebruik van betaalkaartgegevens

6.1 Als u Apple Pay of Google Pay gebruikt, verzamelen, bewaren of verwerken Shell noch haar betalingsdienstaanbieder (indien van toepassing) uw kaartgegevens wanneer u de Shell App gebruikt. Het normale betalingsproces voor ApplePay of GooglePay is van toepassing.

6.2 De gegevens van uw geautoriseerde debet- of kredietkaarten die u toevoegt aan de Shell App worden verzameld, opgeslagen en verwerkt door de betalingsdienstaanbieder van Shell die uw betalingen verwerkt wanneer u de Shell App gebruikt.

6.3 Wanneer u creditcards of debetkaarten gebruikt om te betalen, worden uw betaalkaartgegevens, zoals kaartnummers, vervaldatum en kaarthoudernamen, verzameld wanneer u een aankoop doet via de Shell App. Deze informatie wordt uitsluitend gebruikt voor het verwerken van uw transacties.

6.4 Uw betaalkaartgegevens worden veilig opgeslagen met behulp van versleuteling volgens industriestandaarden. Shell voldoet aan de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) om de bescherming van uw gegevens te waarborgen.

6.5 Shell kan gebruikmaken van betalingsdienstaanbieders (waaronder maar niet beperkt tot Adyen of PayPal) om betalingen van klanten te verwerken. Deze verwerkers voldoen aan de PCI DSS en zijn verantwoordelijk voor de veilige verwerking van uw betaalgegevens.

6.6 Uw betaalkaartgegevens worden alleen gebruikt om betalingen te verwerken voor aankopen van Shell-producten, zoals brandstof, elektrisch laden, autowasbeurten en andere producten die u kunt vinden bij Shell-stations. We gebruiken deze informatie niet voor andere doeleinden zonder uw uitdrukkelijke toestemming.

6.7 Shell kan uw betaalkaartgegevens gebruiken om door de handelaar geïnitieerde betalingen uit te voeren voor abonnementen of om openstaande bedragen te innen. Door u te abonneren op onze diensten of akkoord te gaan met onze betalingsvoorwaarden, geeft u Shell toestemming om uw kaart voor deze doeleinden te belasten.

6.8 Shell bewaart uw betaalkaartgegevens alleen zolang als nodig is om de transactie te voltooien en om te voldoen aan wettelijke of regelgevende vereisten. Na deze periode worden je gegevens veilig verwijderd.

6.9 U heeft het recht om uw betaalkaartgegevens die zijn opgeslagen in de Shell App in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Neem hiervoor contact op met de Shell klantenservice.

6.10 We kunnen uw betaalkaartgegevens gebruiken om frauduleuze transacties op te sporen en te voorkomen. Dit kan inhouden dat uw gegevens worden gedeeld met fraudepreventiebureaus.

7. Shell Recharge (elektrische mobiliteit)

De Shell Recharge-functie geeft u toegang tot Shell Recharge-laadstations (ook wel “**Shell Recharge-laadstation**” genoemd) en de Shell Recharge RFID-laadpas van Shell voor het opladen van elektrische of oplaadbare hybride voertuigen (hierna “**Elektrisch Voertuig**” genoemd). De Shell App en Shell Recharge RFID (“**SR RFID**”) laadpas geven u toegang tot laadstations die worden geëxploiteerd door roamingpartners van Shell (ook wel “**Roaming-laadstations**” genoemd).

7.1 Laaddiensten kunnen alleen worden gebruikt met een actief Shell-account.

7.2 De Shell Recharge-voorwaarden zoals opgenomen in deze Clausule 6 ("**SR-voorwaarden**") zijn van toepassing op alle transacties voor het leveren van EV-laaddiensten door Shell (de "**Diensten**") via de Shell App ("**App**") of Shell Recharge RFID-laadpas. Door het starten van een transactie om uw Elektrisch Voertuig op te laden via de App of SR RFID, gaat u akkoord met deze SR-voorwaarden.

7.3 De App (onder voorbehoud van beschikbaarheid en zonder enige garantie op nauwkeurigheid) bevat:

- (i) locatievoorzieningen om het dichtstbijzijnde laadstation te vinden;
- (ii) uw ontvangstgegevens;
- (iii) uw betalingsgegevens;
- (iv) uw laadhistorie.

7.4 Shell biedt u toegang tot het opladen van Elektrische Voertuigen bij Shell Recharge-laadstations en Roaming-laadstations via de Shell App of SR RFID.

U stemt ermee in om de laaddiensten van Shell te gebruiken in overeenstemming met alle toepasselijke veiligheidsvoorschriften. In het bijzonder:

- a) Sluit alleen oplaadbare Elektrische Voertuigen of hybride voertuigen aan die zijn goedgekeurd voor gebruik op de openbare weg;
 - b) Sluit alleen Elektrische Voertuigen aan met componenten (zoals laadkabels, stekkers, enz.) die voldoen aan alle toepasselijke wettelijke voorschriften en zich in een gebruiksklare, veilige en goed onderhouden staat bevinden;
 - c) Gebruik alleen laadkabels die passen bij de behoeften en technische kenmerken van je Elektrisch Voertuig;
 - d) Volg de instructies van de fabrikant van het Elektrisch Voertuig met betrekking tot de duur en het maximale vermogen van het laadproces;
 - e) Zorg voor de best mogelijke bescherming tegen schade aan het laadstation of de directe omgeving ervan;
 - f) In geval van een waarschuwing zoals aangegeven door waarschuwingslampjes op het laadstation en/of in je Elektrisch Voertuig, moet u alle nodige maatregelen nemen om uw eigen veiligheid en die van anderen te waarborgen, en om uw voertuig te beschermen. Als er geen direct gevaar is, verbreek dan onmiddellijk de verbinding tussen het voertuig en het laadstation en neem contact met ons op via de [Shell Support-pagina](#).
- Voor elk gebruik moet u zorgen voor de beschikbaarheid van een laadkabel die compatibel is met het laadstation en waarmee u uw voertuig kunt aansluiten. Shell garandeert niet dat er bij elk laadstation een kabel beschikbaar is en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van het ontbreken daarvan.

Shell aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade bij gebruik dat niet in overeenstemming is met de toepasselijke regelgeving. Parkeerplaatsen bij laadstations die bedoeld zijn voor laaddiensten mogen alleen worden gebruikt voor het opladen van Elektrische Voertuigen. Als er geen laadsessie plaatsvindt, is parkeren op deze plaatsen niet toegestaan. De Shell Recharge RFID-laadpas moet op een veilige plaats worden bewaard om toegang door onbevoegden te voorkomen; laat deze in het bijzonder niet achter in een onbeheerd voertuig. Verlies van de kaart of misbruik moet onmiddellijk worden gemeld via de [Shell Support-pagina](#). Totdat het uitschakelbericht is ontvangen, bent u verantwoordelijk voor eventueel misbruik.

7.5 U bent verantwoordelijk voor het betalen van alle kosten die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten en voor de aankoop van kilowattuur (kWh).

De kosten van kWh geleverd via Shell Recharge-laadstations zijn te vinden op de [Shell-website](#) en/of in de App. Deze tarieven worden live bijgewerkt en kunnen op elk moment worden gewijzigd. U bent zelf verantwoordelijk voor het controleren van de tarieven van individuele laadstations.

Shell garandeert niet dat de tarieven van elk individueel laadstation beschikbaar zijn op de website of in de App.

Shell behoudt zich het recht voor om de SR-voorwaarden op elk moment te wijzigen, in het bijzonder de prijzen van de laaddiensten en andere diensten.

De App kan u de mogelijkheid bieden om laadsessies te starten en te betalen bij Roaming-laadstations, zelfs als u alleen klant bent bij Shell. Als deze optie beschikbaar is via de App, kunt u deze gebruiken op dezelfde manier als bij een Shell Recharge-laadstation. Houd er rekening mee dat Shell geen eigenaar is van of beheer voert over Roaming-laadstations. Shell kan daarom geen ondersteuning of probleemoplossing bieden voor deze stations.

7.6 Wanneer u een betaling doet voor het gebruik van Shell Recharge-laadstations, geeft u Shell toestemming om een pre-autorisatie op uw creditcard of bankrekening (bij gebruik van een debetkaart) uit te voeren van €45 (de “**Pre-autorisatie**”).

De Pre-autorisatie wordt tijdelijk vastgehouden tijdens het opladen van uw voertuig. Na afloop van het laden wordt het resterende ongebruikte bedrag teruggestort op uw rekening. U wordt alleen belast voor de daadwerkelijk afgenomen stroom.

Als de Pre-autorisatie om welke reden dan ook niet wordt goedgekeurd, bijvoorbeeld door onvoldoende saldo, kunt u de aankoop niet voltooien.

Shell is niet verantwoordelijk voor de tijd die uw bank nodig heeft om de Pre-autorisatie vrij te geven. Neem contact op met uw bank bij vragen.

De Pre-autorisatie wordt elke keer uitgevoerd wanneer u een betaling autoriseert. Dit kan leiden tot meerdere Pre-autorisaties. Shell is niet verantwoordelijk als u bank een transactie weigert vanwege onvoldoende saldo als gevolg van meerdere Pre-autorisaties. Shell behoudt zich het recht voor om het openstaande bedrag alsnog in rekening te brengen als betaling via uw gekozen betaalmethode niet lukt.

7.7 Voorafgaand aan het aanbieden van de Shell Recharge-functie en tijdens uw registratie voor de laaddiensten, kan Shell indien nodig kredietcontroles uitvoeren om uw identiteit te bevestigen en te bepalen of Shell de diensten wil aanbieden. Shell behoudt zich het recht voor om diensten te weigeren bij een negatieve kredietbeoordeling, zelfs als u al klant bent.

Deze informatie kan ook worden gebruikt om schulden te volgen, witwassen te voorkomen en uw account te beheren.

7.8 Shell Card-houders kunnen onderworpen zijn aan andere voorwaarden in hun Shell Card-overeenkomst – inclusief kosten per kWh en andere prijsstellingen – dan die welke in de App worden weergegeven. Het gebruik van de Shell Card wordt geregeld door de ‘Shell Card Algemene Voorwaarden’ die bij uw overeenkomst zijn verstrekt. Raadpleeg deze of neem contact op met uw Fleet Manager voor meer informatie.

8. Door de gebruiker gegenereerde inhoud

8.1 “Door de gebruiker gegenereerde inhoud” betekent alle berichten, foto's, muziek, video's, ontwerpen, grafische elementen, websitekoppelingen, data en profielen die u en/of andere gebruikers van de App posten of op een andere manier beschikbaar maken via de App, met uitzondering van alle inhoud die eigendom is van of onder licentie valt bij Shell.

8.2 U bent zelf verantwoordelijk voor de door u gegenereerde inhoud, uw interactie met andere gebruikers van de App en uw activiteiten op de App. U stemt ermee in geen inhoud te publiceren of communicatie te doen plaatsvinden die Shell of (een van) de gebruikers van de App schade kan berokkenen - van welke aard ook. U stemt ermee in om geen inhoud te publiceren of te versturen die illegaal, frauduleus, bedrieglijk, misleidend, lasterlijk, schendend, hinderlijk, hatelijk, bedreigend, schimpend, pornografisch, of seksueel/raciaal/cultureel/etnisch aanstootgevend is of op een andere manier verwerpelijk.

8.3 U bevestigt dat u alle rechten heeft van de door u via de App gegenereerde inhoud. U stemt ermee in om geen inhoud te publiceren als u geen eigenaar bent van die inhoud of geen uitdrukkelijke toestemming van de eigenaar hebt. U bevestigt dat u geen foto's of video's zult publiceren van iemand (of met iemand daarop) zonder dat u daarvoor toestemming hebt van die persoon.

8.4 De door u gegenereerde inhoud is noch vertrouwelijk noch bedrijfseigen. U bevestigt en garandeert dat u het recht heeft om Shell het niet-exclusieve, niet-herroepelijke en wereldwijd overdraagbare en verder royalty-vrije gebruiksrecht te geven van de door u gegenereerde inhoud. Zodat Shell die inhoud waar dan ook en op welke manier dan ook of via welk medium dan ook kan gebruiken of verspreiden, nu of later, commercieel of niet, vertaald of niet. Ook in afgeleide of gewijzigde vorm en-of (sub)licentievorm. Ook zonder compensatie voor u.

8.5 Indien een deel van deze App u gelegenheid geeft deel te nemen aan een forum en daar berichten te plaatsen en te lezen, is elke communicatie op dat forum eigen aan de persoon die die communicatie heeft geplaatst en niet van Shell.

8.6 Gebruik deze App of een van de functies ervan niet voor commerciële doeleinden.

8.7 Publiceer nooit enige tekst die woorden bevat zoals "spam", "kettingbrief", "pyramidesystemen" of enige tekst die een of andere vorm van een verzoek behelst. Gebruik nooit automatische scripts om informatie van deze App te verzamelen.

8.8 Geef nooit onjuiste persoonlijke informatie over uzelf. Het is niet toegestaan en u bevestigt bij acceptatie van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden dat u niet meer dan één Shell-account aanmaakt voor het gebruikmaken van de App en deelname aan het Loyaltyprogramma Shell GO+ en geen account aanmaakt in naam van een andere persoon, groep of entiteit en u bevestigt dat u uw profiel of account nooit overdraagt. U bevestigt dat u nooit het account, de gebruikersnaam of het wachtwoord van iemand anders gaat gebruiken.

8.9 Shell behoudt zich het recht voor om informatie die via een forum wordt doorgegeven te controleren en naar eigen goeddunken en zonder voorafgaande kennisgeving te verwijderen en/of te blokkeren.

8.10 Shell is niet verplicht om de door de gebruikers gegenereerde inhoud te screenen, controleren, bewerken of te verwijderen en is derhalve niet verantwoordelijk voor de door die gebruiker gegenereerde inhoud - zelfs niet in het geval die inhoud wel gescreend, gecontroleerd, bewerkt of verwijderd is.

9. Vrijwaring

Voor zover wettelijk toegestaan, stemt u ermee in dat u Shell, aan Shell gelieerde ondernemingen, functionarissen, managers, directeuren, medewerkers, agenten, licentiehouders en leveranciers zult vrijwaren en schadeloos zult stellen en zal verdedigen voor en tegen vorderingen, verliezen, aansprakelijkheid, schulden, uitgaven, schade en kosten (met inbegrip van maar niet beperkt tot juridische en gerechtelijke kosten) als gevolg van, of in welke vorm dan ook verband houdend met, gebruik van de App, misbruik van de App of welke inbreuk dan ook op deze Algemene Gebruikersvoorwaarden, de wet of de rechten van een derde partij.

10. Beveiliging

Indien u een gebruikersnaam, wachtwoord of andere type informatie kiest of krijgt als onderdeel van beveiligingsprocedures van Shell, dient u dergelijke informatie vertrouwelijk te behandelen en mag u deze niet delen met derden. Evenmin mag u een ongeautoriseerd persoon via uw gebruikersnaam of wachtwoord toegang tot de App te geven. U bent zelf verantwoordelijk voor alle acties die plaatsvinden met gebruik van uw account, via uw gebruikersnaam of wachtwoord of tijdens het gebruik van de App via uw Toestel. Shell is niet verantwoordelijk voor eventuele schade/verlies voortvloeiend uit ongeoorloofd gebruik van uw gebruikersnaam en/of wachtwoord en/of uw Toestel hetzij met, hetzij zonder uw medeweten.

U mag nimmer onjuiste persoonlijke informatie over uzelf geven. U bevestigt dat u niet meer dan één Shell-account zult aanmaken en geen Shell-account zult aanmaken in naam van een andere persoon, groep of entiteit. U bevestigt voorts dat u uw profiel of account nooit zult overdragen. U bevestigt dat u nooit het account, de gebruikersnaam of het wachtwoord van iemand anders zult gebruiken.

11. Intellectuele Eigendomsrechten ("IER")

11.1 Alle intellectuele eigendom die vervat is in of met betrekking tot de App, is eigendom van Shell en/of haar licentiehouders. De volledige inhoud van de App, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle tekst, software, scripts, code, ontwerpen, grafische elementen, foto's, geluiden, muziek, video's, interactieve functies etc. ("**Inhoud**") wordt beschouwd als een collectief werk volgens de toepasselijke auteursrechtelijke wet(ten) en is eigendom van Shell. Shell behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot het intellectuele eigendom vervat in of behorend bij de App en de Inhoud.

11.2 Deze App bevat ook handelsmerken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het merk "Shell" en het Shell-logo. Alle handelsmerken die opgenomen zijn in de App zijn eigendom van SITI of zijn via een licentie verkregen van de eigenaar(s) van deze handelsmerken voor gebruik in de App. Shell behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot de handelsmerken in en van de App.

11.3 Niets in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden kan zo geïnterpreteerd worden als het aan u of een derde verlenen van een licentie voor de intellectuele eigendomsrechten van Shell, SITI of haar licentiehouders.

12. Bescherming van persoonsgegevens en Privacybeleid

Persoonsgegevens en andere aan u gerelateerde informatie die Shell via de App van u verkrijgt, wordt enkel gebruikt in overeenstemming met onze Privacyverklaring te raadplegen op [Privacyverklaringen](#) Shell Nederland, dat door deze verwijzing onderdeel uitmaakt van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

13. Verklaring van afstand doen en aansprakelijkheid

13.1 U bent verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie die u in de App invoert of verstrekt. Shell spant zich in om zeker te stellen dat de informatie die aan u wordt verstrekt door middel van de App correct is op het moment dat deze beschikbaar is gesteld in de App, maar Shell kan de juistheid en nauwkeurigheid van deze informatie niet garanderen. Shell is niet verantwoordelijk voor handelingen die u verricht op basis van informatie die of advies dat via de App beschikbaar is.

13.2 Voor zover wettelijk toegestaan, is Shell gevrijwaard en wijst Shell van de hand alle (beroepen op), uitdrukkelijke dan wel impliciete garanties met betrekking tot de werking en het gebruik van de App. U begrijpt en stemt ermee in dat u de App op eigen risico gebruikt en dat u uitsluitend zelf verantwoordelijk bent voor uw gebruik en voor eventuele schade aan het Toestel dat u gebruikt om de App te gebruiken, alsook voor eventueel verlies van data of eventuele andere schade van welke aard dan ook die zou kunnen voortvloeien uit het downloaden, openen of gebruiken van de App.

13.3 Voor zover wettelijk toegestaan, zal Shell onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk zijn jegens u, al dan niet op grond van overeenkomst, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), handelen in strijd met de wet of anderszins, voor:

- (a) schade met betrekking tot gederfde, actuele of verwachte winst, actuele of verwachte verkopen, besparingen, gebruik, zakelijke kansen of inkomsten;
- (b) schade veroorzaakt door bedrijfsonderbreking;
- (c) goodwill- of reputatieschade;
- (d) schade aan of verlies van data, informatie of software; of
- (e) iedere indirecte, gevolg- of bijzondere schade, kosten, verliezen of uitgaven in verband met het gebruik van de App of materiaal dat erin wordt geplaatst,

voortvloeiend uit of met betrekking tot (de werking of het gebruik van) de App of de informatie en/of adviezen gegeven in de App - zelfs niet als deze kosten, uitgaven, verliezen of schade redelijkerwijze voorspelbaar waren of redelijkerwijs verwacht hadden kunnen worden door u en/of Shell.

13.4 Niets in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden zal de wettelijk verplichte aansprakelijkheid van Shell beperken of uitsluiten voor overlijden of voor persoonlijk letsel direct veroorzaakt door nalatigheid of fraude of frauduleuze handelingen door Shell.

14. Externe websites en toepassingen

De App kan koppelingen naar externe websites en/of andere applicaties bevatten. Wanneer u deze koppelingen volgt, kan de externe website of applicatie worden weergegeven op het volledige scherm (in dat geval moet u een knop op uw Toestel gebruiken om terug te keren naar de App). In andere gevallen verschijnen de externe websites en/of andere applicaties binnen het systeem van de App (in dat geval kunt u naar de App terugkeren met de navigatieknoppen). Deze koppelingen worden u aangeboden om u te helpen om gemakkelijk en snel relevante websites, applicaties, diensten en/of producten te vinden die wellicht interessant voor u kunnen zijn. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om te beslissen of de diensten en/of de producten die via een van deze externe websites of applicaties worden aangeboden geschikt zijn voor uw doeleinden en of u hiervan gebruik wilt maken. Shell is niet verantwoordelijk voor de (eigenaren of gebruikers van) desbetreffende externe applicaties of websites, noch voor de goederen of diensten die zij leveren, noch voor de inhoud van deze websites of applicaties en geeft of voorziet niet in voorwaarden, garanties of andere bepalingen of verklaringen in dat verband. Shell aanvaardt geen aansprakelijkheid met betrekking tot de externe websites en toepassingen (met inbegrip van aansprakelijkheid als gevolg van een claim dat de inhoud van een externe website of applicatie waarnaar de App verwijst inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van een derde partij).

15. Wijzigingen van/ de werking van de App

15.1 Shell kan te allen tijde de vorm, opmaak en inhoud van (een onderdeel van) de App geheel of gedeeltelijk veranderen, inclusief maar niet gelimiteerd tot het verwijderen van bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de App.

15.2 Shell behoudt zich te allen tijde het recht voor om de werking van de App of van bepaalde eigenschappen of functionaliteiten ervan op te schorten of te onderbreken voor ondersteunings- of onderhoudswerkzaamheden, om de inhoud bij te werken of om welke andere reden dan ook.

15.3 Van tijd tot tijd kunnen er updates voor de App beschikbaar worden gemaakt via de App Store of Google Play. Afhankelijk van de update is het mogelijk dat u de App (deels) niet kunt gebruiken tot u de meest recente versie van de App heeft gedownload dan wel de update hebt geïnstalleerd en eventuele nieuwe voorwaarden hebt geaccepteerd.

16. Overdracht

Shell kan haar rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden overdragen aan andere ondernemingen van de Shell-groep. Een dergelijke overdracht heeft geen gevolgen voor uw rechten of de verplichtingen van Shell op grond van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

17. Klachtenprocedure

Vragen of klachten omtrent de App kunnen gemeld worden via onze [Shell Support pagina](#).

18. Werking artikelen

Ieder van de artikelen of artikelliden van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden hebben afzonderlijke werking en rechtskracht. Indien een rechtbank of bevoegde autoriteit oordeelt dat één of meerdere van de artikel(liden) onwettig of niet afdwingbaar is, blijven de overige artikel(liden) onverkort van kracht.

19. Beëindiging

19.1 Shell behoudt zich het recht voor om geheel naar eigen inzicht uw account en/of toegang tot de App of tot een of meerdere functionaliteiten stop te zetten, uw profiel te verwijderen en/of uw gebruik van (een deel) van de App op enig moment om welke reden dan ook te beperken, zonder opgaaf van redenen en zonder kennisgeving daarvan aan u. Shell zal hiervoor op geen enkele wijze aansprakelijkheid zijn jegens u of jegens wie dan ook. Shell behoudt zich voorts het recht voor om toegang tot de App of bepaalde functionaliteiten daarvan te beperken.

19.2 Na ieder ingrijpen als bedoeld in artikel 19.1 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden, is het u niet toegestaan om een nieuw account aan te maken of anderszins de hierboven omschreven beëindiging, verwijdering of beperking te omzeilen.

19.3 U erkent en accepteert dat sommige van uw door gebruikers gegenereerde inhoud op of via de App kan blijven verschijnen, evenals back-upkopieën gedurende een redelijke periode, zelfs nadat uw account en/of toegang tot de App is beëindigd.

19.4 Deze Algemene Gebruiksvoorwaarden blijven van toepassing, ook nadat uw account en/of toegang tot de App is geëindigd.

20. Wijzigingen in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden

Shell kan deze Algemene Gebruiksvoorwaarden op ieder moment wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving daarvan aan de Gebruiker. De wijzigingen worden van kracht vanaf het moment dat de aangepaste Algemene Gebruiksvoorwaarden in de App worden geplaatst. Indien de Algemene Gebruiksvoorwaarden worden gewijzigd, wordt u de eerstvolgende keer dat u de App gebruikt, gevraagd om de gewijzigde Algemene Gebruiksvoorwaarden te accepteren. Al het daaropvolgende gebruik van de App zal onderhevig zijn aan de gewijzigde Algemene Gebruiksvoorwaarden.

21. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op het gebruik van de App en op deze Algemene Gebruiksvoorwaarden, alsook de interpretatie daarvan is Nederlands recht van toepassing. In het geval van eventuele geschillen voortvloeiend uit (de interpretatie van) deze Algemene Voorwaarden en/of met betrekking tot de App, is de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam bevoegd om daarvan kennis te nemen.

Versie augustus 2025