

Naam van de Service: Internet on the Move

Provider: Orange Business Netherlands B.V.
7e verdieping, Motion Building,
Radarweg 60
1043 NT Amsterdam, Nederland
Telefoonnummer: +31 20 606 9100
Klantenservice: +31 20 809 7542

SAMENVATTING VAN HET CONTRACT

- Deze samenvatting van het contract omvat de belangrijkste elementen van dit serviceaanbod zoals vereist door de Europese wetgeving.
- Dit helpt bij het vergelijken van serviceaanbiedingen.
- Volledige informatie over de Service wordt in andere documenten verstrekt.
- **DRUK EEN KOPIE VAN DIT DOCUMENT AF VOOR UW ARCHIEF.**

Service: Uw voertuig van het merk Lucid wordt in de fabriek uitgerust met een connectiviteitservice aangestuurd door de mobiele internetconnectiviteitservice 'Internet on the Move' (de 'Service') die u na activering ervan in staat stelt om gebruik te maken van door Lucid geleverde infotainmentfuncties, zoals live verkeersinformatie en een selectie online mediastreamingapps. De Service maakt geen browsen op het internet of interactie met het internet mogelijk buiten de door Lucid geïnstalleerde apps. Aan de service is geen datalimiet verbonden. De Service functioneert in Nederland en de andere Europese landen die zijn opgesomd in bijlage 3 van onze *Servicevoorwaarden voor Connectivity powered by Orange Business Services*. Bij de Service wordt geen apparatuur geleverd.

Snelheid van de internetservice en rechtsmiddelen:

In verband met de mobiele aard van de Service is geen minimale servicekwaliteit of service level agreement van toepassing.

De geschatte en aangegeven maximale download- en uploadsnelheid op 4G-netwerken is 150 Mbps voor downloads en 50 Mbps voor uploads. Dit kan beïnvloed worden door omgevings- en andere externe factoren die worden beschreven in onze *Servicevoorwaarden* en de technische configuraties van de lokale netwerkoperators die de externe netwerken leveren.

Om de integriteit en de prestatie van de Service te garanderen, behouden wij ons het recht voor de trafficvolumes te monitoren en elke vereiste redelijke actie uit te voeren om de betreffende integriteit en prestatie te allen tijde te behouden, in het respect van de toepasselijke wetten

Bij ononderbroken of regelmatige afwijkingen tussen de werkelijke prestatie van de Service in termen van snelheid of andere servicekwaliteit en de door ons aangegeven prestaties, kunt u deze met reden opzeggen zonder opzegtermijn en zonder aansprakelijkheid. Uw andere rechtsmiddelen (*bijv.* schadevergoeding) blijven ongewijzigd en kunnen onder de contractuele en statutaire voorwaarden worden uitgeoefend.

Voor snelle assistentie bij technische of andere problemen met de Service kunt u contact met ons opnemen via de klantenservice van Lucid, op het bovenstaande nummer. De klantenservice van Lucid ontvangt en beantwoordt uw verzoek voor ons, met ons antwoord op uw probleem.

Prijs: Wij factureren u niet voor de Service omdat dit een inclusieve functie van uw voertuig is waarvoor Lucid de kosten draagt. Uw ontvangst en gebruik van de Service is onderworpen aan het verstrekken door u van registratie-informatie aan Lucid en het accepteren van onze Servicevoorwaarden bij de bestelling van uw voertuig.

Looptijd, verlenging en beëindiging: Het contract en de Service blijven in werking tot (a) u kiest om dit te beëindigen na berichtgeving hiervan via een van de methodes die worden aangegeven in onze *Servicevoorwaarden*, of (b) wij deze beëindigen met reden of om een andere toegestane reden zoals aangegeven in onze *Servicevoorwaarden*. Dit contract wordt niet automatisch of anders verlengd. U kunt de Service tijdelijk of permanent opschorten na berichtgeving aan ons. Na opschorting of beëindiging van de Service bent u ons geen kosten schuldig.

Functies voor eindgebruikers met een handicap: Er zijn momenteel geen functies voor eindgebruikers met een handicap.

Andere relevante informatie: Voor elk geschil met u dat wij niet kunnen oplossen, kunt u de Nederlandse Geschillencommissie inschakelen via www.degeschillencommissie.nl of de [website voor online geschillenoplossing van de Europese Commissie raadplegen op <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>](http://www.website-voor-online-geschillenoplossing-van-de-Europese-Commissie-raadplegen-op-https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage).

ORANGE BUSINESS SERVICES INTERNET ON THE MOVE Connectiviteitsservice in Lucid-voertuigen**CONTRACTINFORMATIE****(Nederland)**

1. Provider:	Orange Business Netherlands B.V. 7e verdieping, Motion Building, Radarweg 60 1043 NT Amsterdam, Nederland Telefoonnummer: +31 20 606 9100 Klantenservice: +31 20 809 7542 De snelste manier om met ons te communiceren, is via het klantenservicenummer.
2. Beschrijving van de dienstverlening:	De mobiele internetverbindingdienst <i>Internet on the Move</i> ('Service') is inbegrepen bij uw voertuig van het merk Lucid om de connectiviteit te verzorgen. Na activering door u maakt de Service de werking mogelijk van door Lucid geleverde infotainmentapps en services. Internet on the Move maakt geen browsen op het internet of interactie met het internet mogelijk buiten de door Lucid geïnstalleerde apps. Aan de service is geen datalimiet verbonden. De Service functioneert in Nederland en de andere Europese landen die zijn opgesomd in bijlage 3 van onze <i>Servicevoorwaarden voor Orange Business Services Internet on the Move</i> ('Servicevoorwaarden'). In verband met de mobiele aard van de Service wordt geen minimale servicekwaliteit of service level agreement aangeboden. Om de integriteit en de prestatie van de Service te garanderen, behouden wij ons het recht voor het trafficvolume te monitoren en elke vereiste redelijke actie uit te voeren om de betreffende integriteit en prestatie te allen tijde te behouden, in het respect van de toepasselijke wetten. Wij nemen geen trafficbeheersmaatregelen die op materiële wijze invloed zouden hebben op de kwaliteit van de Service of de bescherming van uw persoonsgegevens. Aan de Service zijn geen datalimiet of stelselmatige throttling of beperking van het gebruik verbonden, anders dan in het geval van verdenking van frauduleus gebruik. De geschatte en aangegeven maximale download- en uploadsnelheid op 4G-netwerken is 150 Mbps voor downloads en 50 Mbps voor uploads. Dit kan beïnvloed worden door verschillende omgevings- en andere externe factoren die worden beschreven in onze <i>Servicevoorwaarden</i> en de technische configuraties van de lokale netwerkoperators die de externe netwerken leveren.
3. Prijs	Wij factureren u niet voor de Service omdat dit een inclusieve functie van uw Lucid-voertuig is waarvoor Lucid de kosten draagt. Aan de activering van de Service of het elektronisch aanvaarden van de <i>Servicevoorwaarden</i> zijn geen kosten verbonden.
4. Looptijd, verlenging en beëindiging van het contract	Het contract en de Service blijven in werking tot (a) u kiest om dit te beëindigen na berichtgeving hiervan via een van de methodes die worden aangegeven in onze <i>Servicevoorwaarden</i>, of (b) wij deze beëindigen met reden of om een andere toegestane reden zoals aangegeven in onze <i>Servicevoorwaarden</i>. Dit contract wordt niet automatisch of anders verlengd. U kunt het contract en de Service tijdelijk of permanent gemakshalve opschorten na berichtgeving hiervan. Als u de Service gemakshalve opschort, bent u ons geen kosten schuldig en zijn wij u geen vergoeding schuldig.

5. Levering van diensten	Uw ontvangst en gebruik van de Service is onderworpen aan het verstrekken door u van registratie-informatie aan Lucid en het accepteren van onze <i>Servicevoorwaarden</i> bij de bestelling van uw voertuig. Hierna kunt u de Service gebruiken bij ontvangst van uw voertuig. Door technische aspecten en beperkingen van de Service is het voor u niet technisch haalbaar om de Service te vervangen door die van een andere internetprovider.
6. Vergoeding	Als een volledige onderbreking van de Service langer dan 12 uur duurt, kunt u vergoeding eisen vanaf de volgende dag, voor elke dag volledige onderbreking van de Service en tenzij u verantwoordelijk bent voor de (voortzetting van de) onderbreking of tenzij de volledige onderbreking van de Service te wijten is aan wettelijke maatregelen overeenkomstig EU-verordening 2015/2120, opdracht van de veiligheidsautoriteiten of overstroming, een terroristische aanval of oorlog. De vergoeding bedraagt 0,50 euro per dag.
7. Beveiliging	Indien wij een veiligheidsbedreiging of kwetsbaarheid van de Service constateren, zullen wij u op het verstrekte e-mailadres informeren over de genomen maatregelen en de actie die wij u aanbevelen te nemen.
8. Rechtsmiddelen, verwerking van klachten en geschillen	U kunt op het bovenstaande nummer contact opnemen met de klantenservice van Lucid voor problemen met de Service en klachten. Wij zullen trachten uw probleem kosteloos op te lossen. Voor elk geschil met u dat wij niet kunnen oplossen, kunt u de Nederlandse Geschillencommissie inschakelen via www.degeschillencommissie.nl of de website voor online geschillenoplossing van de Europese Commissie raadplegen op https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage. Bij ononderbroken of regelmatige afwijkingen tussen de werkelijke prestatie van de Service in termen van snelheid of andere servicekwaliteit en de door ons aangegeven prestaties, kunt u deze met reden opzeggen zonder opzegtermijn en zonder aansprakelijkheid. Uw andere rechtsmiddelen (bijv. schadevergoeding) blijven ongewijzigd en kunnen onder de contractuele en statutaire voorwaarden worden uitgeoefend.
9. Bedenktijd	Omdat de Service bij uw voertuig is inbegrepen, heeft u geen bedenktijd met betrekking tot de Service, anders dan de bedenktijd die bestaat ten aanzien van Lucid en de aankoop van uw voertuig.
10. Terminalapparatuur	Het Serviceaanbod omvat geen terminalapparatuur die door ons wordt verstrekt of verkocht.
11. Gegevensbescherming	De volgende persoonsgegevens moeten worden verstrekt voor activering van de Service: volledige naam, primaire woonadres en land, geboortedatum en -plaats, geslacht, kopie van een geldig identiteitsbewijs en id-nummer, e-mailadres, voertuigidentificatienummer (VIN) en bijbehorend ICCID-nummer (simkaart-id-nummer) en andere informatie die nodig is om de Service wettelijk in uw land te leveren. In ons Privacybeleid in bijlage 2 van onze <i>Servicevoorwaarden</i> wordt beschreven hoe wij deze gegevens beschermen.

12. Eindgebruikers met een handicap	De Service omvat momenteel geen functies die zijn ontworpen voor eindgebruiker met een handicap.
13. Ethische gedragscode	Onze ethische gedragscode en andere beleidsregels zijn te vinden op: https://www.orange-business.com/en/corporate/corporate-social-responsibility

Servicevoorwaarden voor connectiviteit aangestuurd door Orange Business Services

(Voor klantaankopen van Lucid-voertuigen in Nederland)

Wie levert de connectiviteitsservice in het voertuig?

De connectiviteit in uw Lucid-voertuig wordt aangestuurd door de 'Internet on the Move'-service die wordt geleverd door **Orange Business Netherlands B.V. ('Orange', 'wij', 'ons', 'ons/onze')**, een bedrijf geregistreerd in Nederland. Ons hoofdkantoor is gevestigd op de 7e verdieping, Motion Building, Radarweg 60, 1043 NT Amsterdam, Nederland. Ons bedrijfsregistratienummer is 33282975. Ons btw-nummer is NL80051453B01. De connectiviteitsservice aangestuurd door Internet on the Move wordt hieronder genoemd de '**Connectiviteitsservice**' of de '**Service**'.

Wat is de Connectiviteitsservice?

Uw Lucid-voertuig is in de fabriek uitgerust met de Connectiviteitsservice om door Lucid geleverde infotainmentfuncties mogelijk te maken, zoals live verkeersinformatie en een selectie online mediastreamingapps. Deze functies en apps maken geen deel uit van de Connectiviteitsservice en Orange is hier niet verantwoordelijk voor. Omdat Lucid deze connectiviteit voor uw voertuig contractueel rechtstreeks via Orange verzorgt en betaalt, wordt u niet voor de Service gefactureerd. Momenteel maakt de aan u geleverde Service geen browsen op het internet of andere interactie met het internet mogelijk buiten de door Lucid geïnstalleerde apps.

De Service kan niet vervangen worden door een internettoegangsservice van een derde, door een ingebouwde technische architectuur en een telecommunicatie-licentieframework die zowel (a) de connectiviteit en de geografische dekking van uw voertuig als (b) de door Lucid gebruikte connectiviteit voor analyse van de technische prestatie van uw voertuig en verzending van over the air (OTA) software-updates mogelijk maken. Er is geen telefoonnummer aan uw voertuig of de Service gekoppeld.

U kunt ervoor kiezen om de ontvangst van de Connectiviteitsservice tijdelijk of permanent op te schorten zoals hieronder beschreven; u ontvangt echter geen vergoeding indien u dit doet. Als u ervoor kiest de Service op te schorten of op te zeggen, heeft dit geen invloed op de analyse van uw voertuig of de OTA-updates van Lucid.

Activatie van de Service is onderworpen aan de onderstaande Servicevoorwaarden, die u moet lezen en aanvaarden.

Hoe activeer ik de Connectiviteitsservice?

1) Lees en aanvaard deze Servicevoorwaarden door het selectievakje op de bevestigingspagina van de bestelling van uw voertuig aan te vinken op het online portaal van Lucid op <https://www.lucidmotors.com/nl-nl/portal/login> ('**Lucid-portaal**') in het kader van de aankooptransactie van uw voertuig. Voor en na aanvaarding van de Servicevoorwaarden stelt Lucid de Servicevoorwaarden (waaronder de contractsamenvatting, de contractinformatie en de productinformatie) aan u beschikbaar. Deze zijn beschikbaar via de Lucid-website op <https://www.lucidmotors.com/nl-nl/legal> of op het Lucid-portaal.

Door deze Servicevoorwaarden te aanvaarden, bevestigt u dat u eraan zult voldoen en erkent u dat deze aan u zijn verstrekt voordat u deze aanvaarde. Het is belangrijk dat u de Servicevoorwaarden die u op het Lucid-portaal hebt aanvaard downloadt, opslaat en afdrukt (met inbegrip van de contractsamenvatting en de contractinformatie). U kunt deze documenten (en door u aanvaarde updates hiervan) te allen tijde downloaden van het Lucid-portaal tijdens de gebruikperiode van de Service.

2) Registreer u door de Lucid-vertegenwoordiger de volgende informatie te verstrekken, die wordt gekoppeld aan, uw voertuigidentificatienummer en simkaart-ICCID-nummer: :

- volledige naam
- primaire woonadres en land
- geboortedatum en -plaats
- geslacht (man/vrouw/zeg ik liever niet)
- kopie van een geldig identiteitsbewijs (verblijfsvergunning, paspoort, een andere geldig officieel identificatiedocument met foto van de houder)
- e-mailadres

- andere informatie die wij redelijkerwijs noodzakelijk achten om de Service wettelijk in uw specifieke land te kunnen leveren.

Indien de bovenstaande informatie verandert, bent u verplicht de informatie te updaten op het Lucid-portaal.

Welke andere Servicevoorwaarden zijn van toepassing?

Deze Servicevoorwaarden, de bijlagen waaronder ons Gebruiksbeleid en andere contractvoorwaarden waarnaar verwezen wordt en die zijn gepubliceerd op het Lucid-portaal (zoals hierboven aangegeven) vormen samen de algemene voorwaarden van het contract ('**Voorwaarden**') waaronder wij de Service zoals hieronder verder beschreven voor uw Lucid-voertuig ('**Voertuig**') leveren aan een geregistreerde klant ('u' of 'uw').

Lees deze Voorwaarden zorgvuldig voordat u de Service gebruikt. Deze Voorwaarden omvatten informatie over de Service, hoe wij u de Service leveren, wat u kunt doen als u problemen hebt met de Service en andere belangrijke informatie.

1. BESCHRIJVING, AANKOOP EN GEBRUIK VAN DE SERVICE

- 1.1 De Service verzorgt connectiviteit met het internet voor uw apps die in uw voertuig door Lucid geleverd zijn in de geografische landen/zones die in bijlage 3 hieronder zijn aangegeven. De Service omvat lokale IP-adressen om een beleving op basis van geolocatie mogelijk te maken (d.w.z. lokale content) in uw primaire land van vestiging dat u bij uw registratie heeft opgegeven.

De Service omvat geen: (a) levering van een simkaart of telefoonnummer; (b) spraaktelefonie, VoIP-oproepen, noodoproepen of andere sms-functies tussen gebruikers. **Om twijfel te voorkomen: de Service kan niet gebruikt worden voor toegang tot de telefoonnummers van nooddiensten. De noodoproepfunctie in uw voertuig wordt verzorgd door Lucid, via een aparte leverancier.**

- 1.2 Na ontvangst van bevestiging van Lucid dat u deze Voorwaarden aanvaard hebt, zijn deze Voorwaarden geldig en blijven gelden tot u opzegt of tot wij opzeggen zoals beschreven in clausule 10 (De Service beëindigen).
- 1.3 U kunt de Service onmiddellijk gebruiken vanaf de datum dat u uw Lucid-voertuig ontvangt, indien u het hierboven beschreven activatieproces hebt afgerond.

2. ONZE VERPLICHTINGEN

- 2.1 Levering van de Service:

- 2.1.1 Wij zullen de Service met redelijke vaardigheid en zorg leveren, zodat u hier gebruik van kunt maken zoals in deze Voorwaarden beschreven. Onze services zijn echter niet storingsvrij en dekking is niet gegarandeerd in Nederland of in andere landen. Controleer de huidige dekking voor de Service in Bijlage 3. In het onwaarschijnlijke geval dat de dekking verandert, zullen wij u hierover informeren.
- 2.1.2 In reactie op beveiligingsincidenten of -bedreigingen of kwetsbaarheden, behouden wij ons het recht voor de Service tijdelijk op te schorten tot het probleem is opgelost.
- 2.1.3 Aangezien de Service gebruikmaakt van draadloze netwerken en een deel van de Service op netwerken wordt verzonden van derden waar wij geen controle over hebben, begrijpt u dat onderbrekingen van de Service kunnen plaatsvinden en dat wij geen garantie kunnen geven voor een minimum servicekwaliteit of minimum snelheid. Het transmissiesignaal kan bijvoorbeeld onderworpen zijn aan dekkingsbeperkingen, interferentie van een externe bron of invloed ondervinden van gebouwen, tunnels, ondergrondse locaties, beplanting, het landschap, het weer of de omgeving waarin u gebruikmaakt van de Service, het type voertuig dat u voor de Service gebruikt (bijv. de hardware en software) of het aantal mensen dat een bepaalde radiocel gebruikt, een hoge snelheid enzovoorts. Dit betekent dat niet altijd overal perfecte transmissie gegarandeerd kan worden. Van tijd tot tijd moeten mogelijk ook onderhouds-, verbeterings-, herinrichtings- en uitbreidingswerkzaamheden aan onze en externe netwerken worden uitgevoerd. Voor zover wettelijk toegestaan zijn wij niet aansprakelijk voor of verplicht tot vergoeding indien de Service niet beschikbaar is door een van de hierboven beschreven situaties. Als u te maken krijgt met serviceonderbrekingen of andere technische serviceproblemen, kunt u contact met ons opnemen via de klantenservice zoals beschreven in clausule 3.0 hieronder en zullen wij proberen deze op te lossen. Als u gedurende een onredelijk lange periode

te maken krijgt met een aanzienlijk verminderde service, raadpleegt u clausule 2.1.5 en clausule 10 'De Service beëindigen' hieronder.

- 2.1.4 De Service wordt uitsluitend aangeboden en is uitsluitend beschikbaar voor het specifieke Voertuig waarvoor de Service is aangegaan en kan niet voor een ander apparaat worden gebruikt of hierop worden overgezet. De geschatte en aangegeven maximale download- en uploadsnelheid op 4G-netwerken is 150 Mbps voor downloads en 50 Mbps voor uploads. Dit kan beïnvloed worden door factoren die worden beschreven in de bovenstaande clausule 2.1.3 en is afhankelijk van de toegangstechnologieën en technische configuraties van de lokale netwerkoperators die de externe netwerken leveren. Raadpleeg ook de Contractsamenvatting en de Contractinformatie die op de Service van toepassing zijn, beschikbaar op het Lucid-portaal.
- 2.1.5 Bij aanzienlijke, ononderbroken of regelmatige afwijkingen in snelheid of een andere kwaliteit van de serviceparameters tussen de huidige prestatie van de internettoegangsservices en de door ons opgegeven prestatie in overeenstemming met artikel 4(1)(a) tot (d) van EU-verordening 2015/2120, zoals geconstateerd door een monitoringmechanisme dat is gecertificeerd door de nationale regelgevende autoriteit of een hierdoor benoemde derde, hebt u het recht deze Voorwaarden en de Service met reden op te zeggen, zonder opzegtermijn. Uw andere rechtsmiddelen (bijv. schadevergoeding) blijven ongewijzigd en kunnen onder de contractuele en statutaire voorwaarden worden uitgeoefend.
- 2.1.6 U kunt van ons eisen dat wij een serviceonderbreking onmiddellijk en kosteloos verhelpen, tenzij u verantwoordelijk bent voor de onderbreking. Als een volledige onderbreking van de Service langer dan 12 uur duurt, kunt u vergoeding eisen vanaf de volgende dag, voor elke dag volledige onderbreking van de Service en tenzij u verantwoordelijk bent voor de (voortzetting van de) onderbreking of tenzij de volledige onderbreking van de Service te wijten is aan wettelijke maatregelen overeenkomstig EU-verordening 2015/2120, opdracht van de veiligheidsautoriteiten of overstroming, een terroristische aanval of oorlog. De vergoeding bedraagt 0,50 euro per dag. Uw recht op schadevergoeding bovenop de vergoeding blijft van kracht. De vergoeding moet opwegen tegen de eventuele schade; eventuele schade moet opwegen tegen de vergoeding.
- 2.1.7 Om de integriteit en de prestatie van de Service te garanderen, in het respect van de toepasselijke wetten, behouden wij ons het recht voor de trafficvolumes te monitoren en elke vereiste redelijke actie uit te voeren om de betreffende integriteit en prestatie te allen tijde te behouden. Wij nemen geen trafficbeheersmaatregelen die aanzienlijk invloed zouden hebben op de kwaliteit van de Service of de bescherming van uw persoonsgegevens. Aan de Service zijn geen datalimiet of stelselmatige throttling of beperking van het gebruik verbonden, anders dan in het geval van verdenking van frauduleus gebruik.
- 2.1.8 Op de Service kunnen contentfilters worden toegepast die illegale en/of ongepaste websites blokkeren. Wij zullen instructies van de competente autoriteiten toepassen en in overeenkomst met de toepasselijke wetten zelf naar redelijkheid bepalen op welke websites deze filters worden toegepast en de door de relevante autoriteiten vereiste maatregelen toepassen.
- 2.1.9 Omdat wij u niet factureren voor de Service, ontvangt u geen factuur voor de Service of informatie over het datagebruik.
- 2.1.10 Indien wij een veiligheidsbedreiging of kwetsbaarheid of abnormaal of overdreven verbruikspatronen identificeren met betrekking tot de Service, zullen wij u informeren over de door ons genomen maatregelen en de maatregelen die wij u aanraden te nemen.

3.0 KLANTENSERVICE

- 3.1 Als u vragen, problemen of klachten hebt in verband met de Service, kunt u contact opnemen met de klantenservice van Lucid op +31 20 809 7542. De klantenservice van Lucid verzorgt de klantenservice voor ons met betrekking tot de Service ('**Klantenservice**'). De Klantenservice beantwoordt uw verzoek voor ons, met ons antwoord op uw probleem. Vragen over uw persoonsgegevens moeten naar ons worden verstuurd zoals beschreven in clausule 3.9 van Bijlage 2 (Privacybeleid). Uw gesprekken met de Klantenservice kunnen worden opgenomen en beluisterd door mensen die niet aan de gesprekken deelnemen, voor trainingsdoeleinden en supervisie van de medewerkers van de Klantenservice, voor zover dit door de lokale wetgeving is toegestaan. Aan het begin van elk gesprek wordt hiervoor uw toestemming gevraagd. U kunt opname en meeluisteren per gesprek weigeren.
- 3.2 We proberen voor elk probleem dat u hebt een minnelijke schikking te vinden. Als uw probleem met de Service niet kan worden opgelost via de Klantenservice, kunt u de Nederlandse Geschillencommissie inschakelen via www.degeschillencommissie.nl of de [website voor online geschillenoplossing van de](#)

[Europese Commissie raadplegen op
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage.](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage)

Na verwerking hiervan worden wij over uw klacht geïnformeerd. We nemen vervolgens binnen 10 dagen contact met u op om het probleem rechtstreeks met u op te lossen. Wij zijn niet verplicht om deel te nemen aan geschillenoplossing voor een andere consumenteninstantie en doen dit ook niet .

4. WIJZIGING VAN DE SERVICEVOORWAARDEN

- 4.1 Wij kunnen van tijd tot tijd de context en/of kenmerken van onze verplichtingen wijzigen, indien dit noodzakelijk is door de technische werking of structuur van de Service, of door wijzigingen in de bestaande regelgevingen of de toepassing van nieuwe regelgevingen. Wijzigingen in de Voorwaarden worden ten minste één (1) maand van te voren aan u meegedeeld.
- 4.2 Indien de Service permanent beperkt of beëindigd moet worden door gebeurtenissen buiten onze controle, waaronder dwingende technische redenen of statutaire of wettelijke wijzigingen, zullen wij u daarover zo snel mogelijk informeren.
- 4.3 Indien wij wijzigingen aanbrengen in de Voorwaarden kunt u deze Servicevoorwaarden opzeggen door contact op te nemen met de klantenservice van Lucid op +31 20 809 7542 en de Service niet meer te gebruiken, tenzij deze wijzigingen uitsluitend in uw voordeel zijn, zuiver administratief van aard zijn en geen negatief effect op u hebben, of door de wet worden opgelegd. U kunt de Service ook opschorten via de Lucid-gebruikersinterface in het voertuig en deze op elk gewenst moment hervatten.

5. UW VERPLICHTINGEN

- 5.1 U stemt ermee in dat u de Service niet zult gebruiken in overtreding van ons Gebruiksbeleid in bijlage 2 hieronder.
- 5.2 U stemt ermee in dat u:
 - 5.2.1 eerlijke, volledige en waarheidsgetrouwe informatie hebt verstrekt bij uw registratie voor de Service;
 - 5.2.2 de Service niet zult veranderen; en
 - 5.2.3 ons alle redelijke verliezen, aansprakelijkheden, kosten en uitgaven zult vergoeden die wij eventueel maken ten gevolge van claims van derden voortkomend uit of in verband met uw overtreding van deze Voorwaarden.
- 5.3 U mag de Service niet geheel of gedeeltelijk, of direct of indirect verhandelen. De Service is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk, niet-commercieel gebruik en mag niet verkocht worden. Uit hoofde van de bovenstaande beperking bent u alleen aansprakelijk voor het gebruik van de Service door andere mensen die u toestemming hiervoor hebt gegeven en moet u ervoor zorgen dat zij de Service gebruiken in overeenstemming met ons gebruiksbeleid.
- 5.4 U bent aansprakelijk voor het gebruik van de Service zolang u eigenaar bent van het voertuig of dit in beheer hebt. U moet de klantenservice van Lucid telefonisch informeren op +31 20 809 7542 indien u uw voertuig verkoopt, weggeeft, verliest, laat slopen, het eigendom ervan overdraagt of het anderszins niet meer in uw beheer hebt. Lucid ontkoppelt uw informatie vervolgens van het voertuig.
- 5.5 Zolang u de geregistreerde eigenaar van het voertuig bent, mag u de Service of uw verplichtingen niet aan derden overdragen.

6. ONZE AANSPRAKELIJKHEID TEN AANZIEN VAN U

- 6.1 Voor zover wij verplicht zijn om u een financieel verlies terug te betalen of een vergoeding te betalen, is onze aansprakelijkheid beperkt tot een maximum van 500 euro per eindgebruiker. Indien de aansprakelijkheid voor schade of vergoeding voortkomt uit een enkele gebeurtenis ten aanzien van meerdere eindgebruikers, is onze aansprakelijkheid beperkt tot een maximum van 225.000 euro in totaal. Indien de betalingsverplichting voor schade of vergoeding aan meerdere partijen door dezelfde gebeurtenis de maximumlimiet genoemd in de vorige zin overschrijdt, wordt de betaling van schade of vergoeding voor de som van alle claims proportioneel

verminderd tot de maximumlimiet. In het kader van de vorige zinnen wordt een serie verbonden gebeurtenissen als één gebeurtenis beschouwd.

6.1.1 Om onze bedrijfscontinuïteit te verzekeren en omdat we u de Service kosteloos leveren, is onze aansprakelijkheid voor immateriële of gevolgschade uitgesloten. Deze Voorwaarden beperken onze aansprakelijkheid niet en sluiten deze niet uit indien dit wettelijk niet mogelijk is. Dit is ook van toepassing op aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel of elk ander letsel of verlies veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid.

6.1.2 Met betrekking tot clausule 6.1.1, indien wij ten aanzien van u aansprakelijk zijn door overtreding van een voorwaarde van deze Voorwaarden, zullen wij alleen aansprakelijk zijn uit hoofde van de relevante wetten en beperkt tot het type en de omvang van een dergelijk verlies die bij het aangaan van het contract voorzien konden worden door ons en kenmerkend zijn voor het contract. Verder worden claims van u op welke wettelijke basis dan ook (waaronder schadeclaims voor niet-nakomen van een precontractuele verplichting of misleidende claims) uitgesloten. Alle andere claims van u (op welke wettelijke basis dan ook waaronder schadeclaims voor niet-nakomen van een precontractuele verplichting of misleidende claims) worden uitgesloten.

6.1.3 U zult de geleden schade moeten bewijzen en ons binnen een jaar na het schadegeval informeren over uw schade en geplande claim.

6.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor omzetverlies. Wij leveren de Service alleen voor particulier en huishoudelijk gebruik. Als u de Service gebruikt voor commerciële, zakelijke of doorverkoopdoeleinden, zijn wij niet aansprakelijk voor winstderving, omzetverlies, onderbreking van uw activiteiten of verlies van zakelijke mogelijkheden.

6.3 De beperkingen van de aansprakelijkheid zoals genoemd in deze clausule 6 zijn ook van toepassing op schadeclaims van u tegen onze wettelijke vertegenwoordigers, uitvoerend personeel en andere werknemers in de uitvoering van onze verplichtingen.

6.4 Tenzij nadrukkelijk vermeld in de Voorwaarden en onder voorwaarde van toepasselijke wetten, zijn wij niet verantwoordelijk voor de beveiliging van uw informatie.

6.5 Wij zijn ook niet verantwoordelijk voor:

6.5.1 de nauwkeurigheid, volledigheid en tijdigheid van informatie die u via de Service verkrijgt, of voor goederen of diensten die door een andere partij geleverd worden, zelfs als u via de Service toegang hebt gekregen tot deze goederen of diensten;

6.5.2 veranderingen in het IP-adres om operationele, technische, ethische of statutaire regels;

6.5.3 de content, de aard, de eigenschappen, de kwaliteit en de integriteit van de informatie of gegevens die via het netwerk verzonden worden, of schade die hieruit zou kunnen voortkomen, tenzij de betreffende gegevens of informatie van ons afkomstig zijn;

6.5.4 de services die door derden worden aangeboden en aangestuurd, die via de Service kunnen worden geopend of besteld, zelfs indien wij hiervoor enige betaling ontvangen;

6.5.5 transacties tussen u en derden. Wij zijn geen partij in een overeenkomst die tussen u en een derde wordt afgesloten.

7. HOE GAAN WIJ MET UW PERSOONSGEGEVENS OM

In bijlage 2 wordt uitgelegd hoe Orange uw persoonlijke informatie verzamelt, gebruikt en beschermt.

8. SOFTWARE

8.1 Software die door Orange Business Services ter beschikking wordt gesteld voor toegang tot de Service is gratis.

- 8.2 U stemt ermee in om geen kopieën te (laten) maken van software, en deze niet te decompileren, analyseren of reverse engineeren en er geen afgeleide software van te maken.

9. OPSCHORTING VAN DE SERVICE

- 9.1 Wij kunnen de levering van de Service na voorafgaande melding geheel of gedeeltelijk opschorten na een opzegtermijn, of indien nodig met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande melding en zonder vergoeding aan u, in de volgende omstandigheden:
- 9.1.1 indien er een redelijk vermoeden bestaat dat uw verbinding wordt misbruikt of gemanipuleerd door derden (bijv. in geval van fraude);
 - 9.1.2 indien dit naar onze redelijke mening noodzakelijk is voor de bescherming van de integriteit van het netwerk, waaronder indien de apparatuur die u gebruikt voor toegang tot de Service, niet beschermd is tegen open relay/open proxy systemen of indien schade aan het netwerk en/of de Service is veroorzaakt door een open relay of open proxy systeem;
 - 9.1.3 indien de Service wordt gebruikt in overtreding van ons Gebruiksbeleid en deze overtreding ons het recht zou geven om de serviceovereenkomst met reden te beëindigen;
 - 9.1.4 indien een gebeurtenis buiten onze controle plaatsvindt, waaronder dwingende technische redenen of statutaire of wettelijke wijzigingen, die ons het recht zou geven om deze Voorwaarden met reden te beëindigen; of
 - 9.1.5 elke andere reden die een basis zou vormen voor beëindiging met reden van de Service door ons.
- 9.2 U kunt de Service ook opschorten via de Lucid-gebruikersinterface in het voertuig en deze op elk gewenst moment hervatten.

10. DE SERVICE BEËINDIGEN

- 10.1 U kunt de Service te allen tijde gemakshalve, met onmiddellijke ingang en kosteloos opzeggen door te bellen naar de klantenservice van Lucid op +31 20 809 7542 en te melden dat u uw Voertuig niet langer bezit of beheert. In een dergelijk geval hebben wij geen aansprakelijkheid of verplichting tot vergoeding.
- 10.2 De Service eindigt automatisch dertig dagen na de datum waarop wij u hebben geïnformeerd over een opschorting van uw Service uit hoofde van een van de clausules 9.1.1 tot 9.1.3 indien de reden voor een dergelijke opschorting kan worden toegewezen aan derden en niet binnen een periode van 30 dagen wordt hersteld;
- 10.3 Indien u verantwoordelijk bent voor de omstandigheid die ten gronde ligt aan onze opschorting van de Service onder clausule 9 en niet hebt voldaan aan onze redelijke herstel instructies binnen 10 dagen nadat wij u hebben geïnformeerd over de opschorting overeenkomstig deze Voorwaarden, hebben wij het recht om de Service onmiddellijk te beëindigen.
- 10.4 Niettegenstaande de voorzieningen in de bovenstaande clausules 10.2 en 10.3 kunnen wij, in het geval van een overtreding van deze Voorwaarden die een overtreding vormt van toepasselijke wetgeving, de Service onmiddellijk opschorten of beëindigen zonder voorafgaande melding en zonder beroep voor het gerecht.
- 10.5 De Service wordt wettelijk beëindigd in geografische zones waar de toepasselijke vergunningen die door de competente autoriteiten aan ons zijn afgegeven, zijn verlopen of ingetrokken.
- 10.6 Wij kunnen er ook voor kiezen de Service te beëindigen met ten minste 1 maand opzegtermijn in het geval van aanzienlijke en continue niet-betaling van de Service door Lucid, zodat niet redelijkerwijs van ons verwacht kan worden dat wij onze contractuele relatie met u voortzetten.

11. ALGEMEEN

- 11.1 Indien wij u om welke reden dan ook moeten informeren, zal Lucid dit uit onze naam per sms doen op uw mobiele telefoonnummer of per e-mail aan het e-mailadres dat u hebt verstrekt tijdens uw registratie voor de

Service. Indien nodig zal Lucid informatie over de Service op het Lucid-portaal publiceren. Als u ons wilt informeren of contact met ons wilt opnemen, voor een klacht of anderszins, doet u dit het snelst zoals in de bovenstaande clausule 3.1 aangegeven.

- 11.2 Deze Voorwaarden (inclusief de Contractsamenvatting en de Contractinformatie) omvatten de hele overeenkomst tussen ons en u met betrekking tot de levering van de Service. Er zijn geen andere voorwaarden van toepassing.
- 11.3 Elke paragraaf van deze Voorwaarden is onafhankelijk. Indien een rechtbank of andere relevante autoriteit besluit dat een paragraaf onwettig is, blijven alle andere paragrafen volledig geldig en toepasselijk.
- 11.4 Als wij u niet onmiddellijk verzoeken om iets te doen waartoe u onder deze voorwaarden verplicht bent, of als we verlaat stappen tegen u ondernemen met betrekking tot een overtreding van deze Voorwaarden, betekent dat niet dat wij afzien van ons recht om dit te doen, of dat u dergelijke dingen niet op verzoek hoeft te doen.
- 11.5 Wij kunnen onze rechten en verplichtingen onder deze Voorwaarden aan een ander bedrijf overdragen. Wij zullen u hierover altijd informeren en ervoor zorgen dat de overdracht uw rechten onder deze Voorwaarden niet beïnvloedt.
- 11.6 Deze Voorwaarden worden geregeerd door en toegepast in overeenstemming met de Nederlandse wet, zonder rekening te houden met conflicterende wettelijke voorzieningen.

BIJLAGE 1

GEBRUIKSBELEID

1. VERBODEN GEBRUIK

1.1 U mag de Service niet gebruiken:

- 1.1.1 voor illegale of onwettelijke doeleinden, in overtreding van de openbare orde, de welvoegelijkheid, de wetten, de regels of anderszins;
- 1.1.2 op een manier die de rechten van andere schaadt, waaronder maar niet beperkt tot auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten voor zover wettelijk verboden;
- 1.1.3 voor illegale peer-to-peer file-sharing- of cyber-locker-services;
- 1.1.4 op een manier die de Service onderbreekt, beschadigt, verhindert of anderszins minder efficiënt maakt.

1.2 U mag de Service niet gebruiken om ongevraagde commerciële e-mails of spam te verzenden. Wat als spam wordt beschouwd, wordt bepaald volgens de toepasselijke wet en omvat onder andere het gebruik van de Service om:

- 1.2.1 ongevraagde e-mails of sms'jes te verzenden;
- 1.2.2 e-mails te verzenden met verzoeken om liefdadigheid of petitie voor ondertekening;
- 1.2.3 antwoorden of ongevraagde e-mails of sms'jes te verzamelen; of
- 1.2.4 enquêtes uit te voeren.

2. AUTEURSRECHT

2.1 Uw gebruik van de Service geeft u geen rechten met betrekking tot onze intellectuele eigendomsrechten of het intellectuele eigendom van derden waartoe u tijdens de Service toegang krijgt.

2.2 U mag geen content kopiëren, reproduceren, herpubliceren, downloaden, uitzenden, vastleggen, overdragen, commercieel exploiteren, bewerken, openbaar maken of distribueren, op welke manier dan ook, waartoe u toegang krijgt tijdens de Service tenzij u hiervoor toestemming hebt gekregen van de houder van het auteursrecht op die content.

3. CONTENT

Hoewel we zoals wettelijk voorgeschreven filters zullen toepassen op bepaalde websites, moet u zelf bepalen of content waarop geen filter is toegepast, wettelijk geopend mag worden via de Service. Wij bewaken de content die u via de Service opent niet. Indien wij echter worden geïnformeerd over het openen van dergelijke content, behouden wij ons het recht voor om uw toegang tot de Service te limiteren, beperken of beëindigen.

4. BEVEILIGING

4.1 Wij controleren de beveiliging van uw gegevens niet wanneer u deze over het internet verzendt. U bent verantwoordelijk voor de gegevens die u verzendt en hoe u deze beveiligt.

4.2 U mag de Service niet gebruiken op een manier die onze beveiliging of de beveiliging van andere gebruikers van de Service in gevaar brengt.

4.3 U bent aansprakelijk voor iedereen die u de toestemming geeft om van de Service gebruik te maken. Overtreding van deze Voorwaarden door hun gebruik van de Service valt onder uw aansprakelijkheid.

BIJLAGE 2

PRIVACYBELEID VAN ORANGE

1. OVER ONS

1.1 Orange Business Services is de gegevensbeheerder voor uw persoonsgegevens.

2. PERSOONLIJKE INFORMATIE

2.1 Wij kunnen informatie over u bewaren, waaronder:

- 2.1.1 informatie die u ons verstrekt tijdens uw registratie voor de Service;
- 2.1.2 uw IP-adres (dit is een nummer dat een specifiek netwerkkapparaat op internet identificeert en nodig is voor de communicatie van uw apparaten met webpagina's);
- 2.1.3 technische details van uw computer en toegangsapparaten;
- 2.1.4 de tijden en data waarop u de Service opent en gebruikt;
- 2.1.5 de websites die u bezocht hebt en de IP-adressen waarmee u contact gehad hebt;
- 2.1.6 informatie die is verstrekt door andere organisaties, die uw toestemming hebben om informatie over u te delen.

3. GEBRUIK VAN UW INFORMATIE

3.1 Wij verwerken uw persoonsgegevens om u de Service te kunnen leveren.

3.2 Wij kunnen uw persoonsgegevens ook verwerken om:

- 3.2.1 de Service te monitoren en te verbeteren;
- 3.2.2 marktonderzoek uit te voeren voor statistische doeleinden;
- 3.2.3 te voldoen aan wettelijke of regelgevingsvereisten;
- 3.2.4 onze rechten en de rechten van derden te beschermen of toe te passen; en
- 3.2.5 fraude en andere misdaden te detecteren en voorkomen en om de nationale veiligheid te beschermen, in zoverre wettelijk verplicht.

3.3 Wij kunnen uw informatie doorgeven aan elk bedrijf binnen onze groep, of indien vereist voor het leveren van de Service, aan onze onderaannemers. Indien de individuen of bedrijven waaraan wij persoonsgegevens verstrekken zich buiten de Europese Economische Ruimte bevinden, zullen passende beveiligingen een gelijkwaardig beschermingsniveau van uw persoonsgegevens waarborgen.

3.4 Wij kunnen uw informatie doorgeven aan iedereen die onze activiteiten overneemt, op voorwaarde dat de doorgegeven informatie uitsluitend in overeenstemming met dit beleid wordt gebruikt.

3.5 Wij kunnen informatie vrijgeven indien wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

3.6 We zullen uw persoonsgegevens bewaren zolang als nodig is om u de Service te leveren of zolang als nodig is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

3.7 U bent wettelijk gerechtigd om te verzoeken om toegang, correctie of verwijderen van de persoonsgegevens die u aan ons hebt verstrekt.

3.8 U bent ook wettelijk gerechtigd om ons te verzoeken om de verwerking van uw persoonsgegevens te staken, te beperken of uw recht op overdraagbaarheid van uw gegevens uit te oefenen.

3.9 U kunt ons via Lucid specifieke verzoeken met betrekking tot uw persoonsgegevens sturen door het [Lucid-portaal voor gegevensrechten](https://lucid-privacy.my.onetrust.com/webform/dd23153e-c583-47e6-9054-4ed77b637cb4/2f144bec-ae0c-4ce9-b9b8-f216891f1988) te bezoeken op <https://lucid-privacy.my.onetrust.com/webform/dd23153e-c583-47e6-9054-4ed77b637cb4/2f144bec-ae0c-4ce9-b9b8-f216891f1988> of via de klantenservice zoals beschreven in clausule 3.0 van de *Servicevoorwaarden*.

3.10 Als u niet tevreden bent over de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, hebt u het recht een klacht in te dienen bij een superviserende autoriteit.

3.11 Uw gesprekken met de Klantenservice kunnen worden opgenomen en beluisterd door mensen die niet aan de gesprekken deelnemen, voor trainingsdoeleinden en supervisie van de medewerkers van de Klantenservice, voor zover dit door de lokale wetgeving is toegestaan. Aan het begin van elk gesprek wordt hiervoor uw toestemming gevraagd. U kunt opname en meeluisteren per gesprek weigeren.

4. BESCHERMING VAN UW INFORMATIE

- 4.1 Wij zullen redelijke technische en organisatorische maatregelen nemen om uw informatie te beveiligen.
- 4.2 Wij zullen uw gebruik van de Service niet bewaken, behalve op de manieren die nadrukkelijk vermeld worden in de Voorwaarden.
- 4.3 Wij zullen uw informatie niet doorgeven aan derden, behalve aan de derden die worden vermeld in clausule 3.

BIJLAGE 3

HUIDIGE DEKKING VAN DE SERVICE

EU: Albanië, Oostenrijk, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Corfu, Kreta, Kroatië, de Cycladen, Tsjechië, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Duitsland, Guernsey, Hongarije, Ierland, Italië, Jersey, Kosovo, Letland, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Moldavië, Montenegro, Monaco, Nederland, Polen, Portugal, Rhodos, Servië, Spanje, Slovenië, Zweden,

EEA: IJsland, Liechtenstein, Noorwegen

Andere Europese landen: Andorra, Zwitserland, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk