

## Algemene voorwaarden ten behoeve van consumenten van FietsNED b.v. (2021)

### I Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
2. Dag: kalenderdag;
3. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
4. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of FietsNED in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
5. FietsNED: FietsNED B.V., een rechtspersoon die (reparatie)diensten (en t.b.v. de diensten benodigde producten/fietsonderdelen) en (toegang tot) digitale inhoud op afstand aan consumenten aanbiedt;
6. FietsNED monteur: de bij FietsNED aangesloten monteur die de reparatie op de door de consument aangegeven locatie uitvoert;
7. FietsNED pechhulp-abonnement: een overeenkomst die recht geeft op “bepaalde” reparatie- en of onderhoudsdiensten
8. FietsNED pechhulp-abonnement: een in het kader van de pechhulp-abonnementen, door FietsNED uitgegeven pechhulp-abonnement als beschreven in artikel IV van deze algemene voorwaarden;
9. Abonnementhouder: een consument die houder is van enig type FietsNED pechhulp-abonnement;
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen FietsNED en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor het leveren van (reparatie)diensten in abonnementsvorm en/of digitale inhoud, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

## II Identiteit FietsNED

Statutaire naam:	FietsNED B.V.
Vestigingsadres:	Bredaseweg 108-A, 4902 NS Oosterhout, Nederland
Telefoonnummer:	088-1121123
E-mailadres:	info@fietsned.nl
Website:	<a href="http://www.fietsned.nl">www.fietsned.nl</a>
KvK nummer:	20127506
BTW nummer:	NL8169.97.482.B01

## III Toepasselijkheid

1.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en vormen een onverbreekelijk geheel met elk aanbod van FietsNED betreffende een FietsNED pechhulp-abonnement op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen FietsNED en de consument.

2.

Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal FietsNED voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij FietsNED zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3.

Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4.

Toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

5.

Indien en voorzover enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. FietsNED zal dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

#### **IV De verschillende FietsNED pechhulp-abonnementen**

1.

Het FietsNED pechhulp-abonnement type "Pechhulp onderweg" geeft aan de desbetreffende houder het recht op kosteloze technische hulp en reparatie van het vervoermiddel op de locatie waarop de houder zich op dat moment bevindt, doch: (i) niet aan huis; en (ii) uitsluitend in Nederland en België. Het recht op pechhulp gaat 24 uur na de dag van betaling van het abonnement in en blijft van kracht tot de datum gelegen één (1) jaar daarna.

2.

Het FietsNED pechhulp-abonnement type "Pechhulp overal" geeft aan de desbetreffende houder het recht op kosteloze technische hulp/reparatie van het vervoermiddel, waar de houder zich op dat moment maar ook bevindt (dat wil zeggen zowel aan huis als onderweg), doch uitsluitend in Nederland en België. Het recht op pechhulp gaat vijf (5) dagen na de dag van betaling van het abonnement in en blijft van kracht tot de datum gelegen één (1) jaar daarna.

3.

Het FietsNED pechhulp-abonnement type "Pechhulp en onderhoud in één" geeft aan de desbetreffende houder het recht op kosteloze technische hulp/reparatie van het vervoermiddel, waar de houder zich op dat moment maar ook bevindt (dat wil zeggen zowel aan huis als onderweg), doch uitsluitend in Nederland en België. Daarnaast heeft de houder bij een FietsNED-abonnement type "Pechhulp en onderhoud in één" het recht op één onderhoudsbeurt per jaar, welke onderhoudsbeurt in Nederland zal dienen plaats te vinden. Het recht op pechhulp gaat vijf (5) dagen na de dag van betaling van het abonnement in en blijft van kracht tot de datum gelegen één (1) jaar daarna.

## V Voorwaarden en beperkingen

1.

Houders van een FietsNED pechhulp-abonnement type “Pechhulp onderweg” hebben per jaar recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp in Nederland en/of België (uitsluitend onderweg).

2.

Houders van een FietsNED pechhulp-abonnement type “Pechhulp overal” hebben per jaar recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp in Nederland en/of België, waarvan maximaal twee (2) maal aan huis.

3.

Houders van een FietsNED pechhulp-abonnement type “Pechhulp en onderhoud in één”, hebben per jaar recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp in Nederland en/of België, waarvan maximaal twee (2) maal aan huis, en maximaal één (1) keer per jaar onderhoud aan huis.

4.

De FietsNED pechhulp-abonnementen (alle typen) zijn persoonsgebonden en niet overdraagbaar. De hulp wordt uitsluitend geboden aan de houder.

5.

De FietsNED pechhulp-abonnementen (alle typen) bieden uitsluitend recht op kosteloze hulp t.a.v. (elektrische) fietsen, bijzondere fietsen, bromfietsen, snorfietsen, (elektrische) scooters en scootmobielen.

6.

Pechhulp wordt uitsluitend geboden op plaatsen die vrij toegankelijk zijn voor de FietsNED-reparatie-bus, dit ter beoordeling door FietsNED of de FietsNED monteur.

7.

Pechhulp wordt 24 uur per dag gedurende 365 dagen per jaar verleend, doch met dien verstande dat tussen 21.00u en 08.00u uitsluitend wordt gerepatrieerd (zie lid 8 hieronder).

8.

Indien reparatie onderweg niet mogelijk is of naar het oordeel van de FietsNED monteur langer gaat duren dan 45 minuten, heeft de abonneerhouder recht op repatriëring van zichzelf en maximaal één medereiziger tot een maximum van 50 kilometer, in welk geval het recht op kosteloze reparatie zal komen te vervallen.

## VI De overeenkomst, doorlopend abonnement, verlenging

1.

Indien de consument de aanmelding voor een FietsNED pechhulp-abonnement langs elektronische weg op de juiste wijze heeft voltooid en de volledige verschuldigde betaling heeft voldaan, bevestigt FietsNED binnen één (1) uur langs elektronische weg de ontvangst van de aanmelding en betaling voor het FietsNED pechhulp-abonnement, waarmee de overeenkomst tussen FietsNED en de consument definitief tot stand komt.

2.

De FietsNED pechhulp-abonnementen (alle typen) zijn doorlopende abonnementen en worden automatisch verlengd, tenzij de abonneerhouder tijdig heeft opgezegd in overeenstemming met lid 4 hieronder.

3.

Het verschuldigde abonnementsgeld voor een FietsNED pechhulp-abonnement (alle typen) wordt steeds op jaarbasis geïncasseerd.

4.

FietsNED pechhulp-abonnementen (alle typen) kunnen na het verstrijken van het eerste jaar te allen tijde schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand. Vooruitbetaalde abonnementsgelden worden door FietsNED terugbetaald, echter uitsluitend over volle kalendermaanden.

5.

Evenals opzeggingen dienen ook adreswijzigingen schriftelijk te worden doorgegeven aan FietsNED, afdeling Abonnementen, of via het contactformulier op de FietsNED-website ([www.fietsned.nl](http://www.fietsned.nl)).

## VII Herroepingsrecht

1.

De consument kan een overeenkomst met betrekking tot een FietsNED pechhulp-abonnement gedurende een bedenktijd van veertien (14) dagen zonder opgave van reden ontbinden. FietsNED mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten. De bedenktijd gaat in op het moment dat de overeenkomst tussen FietsNED en de consument in overeenstemming met artikel VI tot stand komt.

2.

Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

### **VIII Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1.

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan FietsNED.

2.

Indien de consument een bedrag betaald heeft aan FietsNED, zal FietsNED dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de herroeping, terugbetalen.

### **XI Uitsluiting herroepingsrecht**

1.

FietsNED kan het herroepingsrecht van de consument uitsluitend uitsluiten voor zover: (1) pechhulp op grond van een FietsNED pechhulp-abonnement binnen de bedenktijd met de uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument reeds heeft plaatsgevonden; en (2) de consument op voorhand heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra enige vorm van pechhulp door FietsNED op grond van een FietsNED pechhulp-abonnement heeft plaatsgevonden.

### **X Inroepen pechhulp**

1.

Pechhulp kan uitsluitend door abonneementhouders worden ingeroepen via de FietsNED-app of de FietsNED-servicelijn (telefoonnummer: 088-1121123).

2.

Indien een abonneementhouder een hulp-aanvraag annuleert terwijl reeds een FietsNED monteur is ingeschakeld, dan kunnen de reeds door FietsNED en/of de FietsNED monteur gemaakte kosten tot een maximum van € 75,00 in rekening worden gebracht.

## **XI Kwaliteit**

1.

Er wordt, indien vervangende onderdelen bij de reparatie benodigd zijn, door de FietsNED monteur zo veel mogelijk gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen. Indien de benodigde onderdelen niet langer als nieuwe onderdelen leverbaar zijn, zal FietsNED zich inspannen om gebruikte onderdelen te vinden.

2.

De reparatie wordt op zodanige wijze door de FietsNED monteur uitgevoerd, dat de fiets daarna weer voldoet aan de verwachtingen van de consument.

## **XII Kosten**

1.

Houders van een pechhulp-abonnement betalen geen voorrijkosten en geen arbeidsloon, maar alleen de kosten voor eventueel te monteren (nieuwe of gebruikte) onderdelen.

2.

Het gebruik van de FietsNED-app is kosteloos. Houders van een FietsNED pechhulp-abonnement kunnen desgewenst een fysieke FietsNED-pechhulppas bekomen voor € 7,50. Bij verlies kan de abonneerhouder voor EUR 7,50 een duplicaat aanvragen.

## **XIII\_ Bescherming van persoonsgegevens**

1.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de door FietsNED geëxploiteerde website(s) en op alle diensten betreffende reparaties die via het internet door FietsNED aan consumenten worden aangeboden en geleverd. Het privacy statement van FietsNED is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van consumenten. Door middel van het privacy statement informeert FietsNED consumenten over de wijze waarop FietsNED persoonsgegevens verwerkt en welke rechten consumenten hebben. FietsNED behandelt de gegevens van consumenten vertrouwelijk en leeft de toepasselijke privacywetgeving na.

2.

FietsNED treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens en de elektronische overdracht van data en

zorgt voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch betaalt, zal FietsNED daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

3.

Als de consument gegevens aan FietsNED verstrekt, dan worden deze gegevens in een bestand vastgelegd. Indien de consument een bestelling doet via de FietsNED website, registreert FietsNED die bestelling op naam. De gegevens van de consument worden niet aan derden ter beschikking gesteld, tenzij dat noodzakelijk is om de bestelling van de consument uit te voeren.

4.

Het bestand waarin de bestellingen van de consument zijn opgenomen, kan worden gebruikt om aan de consument persoonlijke aanbiedingen te doen, tenzij de consument bij het verstrekken van zijn gegevens of via de website van FietsNED aangeeft daartegen bezwaar te hebben. Het bestand kan ook worden gebruikt voor het maken van statistische analyses en persoonlijke analyses, tenzij de consument hiertegen bezwaar maakt door middel van een e-mail aan [info@fietsned.nl](mailto:info@fietsned.nl).

#### **XIV Rechtsbijstand**

1.

Indien de houder van een FietsNED pechhulp-abonnement betrokken is bij een ongeval waarbij sprake is van persoonlijk letsel, heeft de houder recht op letselschade advies en eventueel juridische bijstand van DAS Rechtsbijstandverzekeringen. Letselschadehulp van DAS, is bereikbaar via telefoonnummer 020-6517215 ( ma -vrijdag 8.30-17.30 uur) , of via e-mail: [schadeverhalen@das.nl](mailto:schadeverhalen@das.nl)

#### **XII Aanvullende of afwijkende bepalingen**

1.

Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod (d.w.z. welke zijn ingevoerd na het moment van aanmelding via [www.fietsned.nl](http://www.fietsned.nl) door de consument maar voor het moment van bevestiging door FietsNED), de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.



## XVI Klachten

1.

Klachten kunnen worden voorgelegd aan FietsNED door middel van een e-mail aan [info@fietsned.nl](mailto:info@fietsned.nl) onder vermelding van “*Klacht inzake FietsNED pechhulp-abonnement*”.

2.

Indien de consument niet tevreden is met de afhandeling van een klacht door FietsNED, dan kan deze klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

## XVII Toepasselijk recht, bevoegde rechter

1.

Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en uitvoering van overeenkomsten door FietsNED is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Verdrag der Verenigde Naties inzake Internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (het ‘Weens Koopverdrag’) is niet van toepassing.

2.

Alle geschillen tussen FietsNED en de consument zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West Brabant, locatie Breda.