



ALGEMENE VOORWAARDEN PECHHULP ONDERWEG VOOR BERIJDEERS VAN GAZELLE PRIVATE LEASEFIETSEN

1. Deze algemene voorwaarden (de “**Algemene Voorwaarden**”) zijn van toepassing op de verhouding tussen FietsNED B.V. (“**FietsNED**”) en consumenten die via Volkswagen Pon Financial Services B.V. (“**VWPFS**”) een private leaseovereenkomst hebben afgesloten voor een Gazelle leasefiets in combinatie met een Pechhulp-onderweg abonnement.
2. Voordat tussen VWPFS en een consument de in lid 1 beschreven leaseovereenkomst wordt afgesloten, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden aan de consument ter beschikking gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal FietsNED 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. Identiteit FietsNED:
 1. Statutaire naam: FietsNED B.V.
 2. Vestigingsadres: Bredaseweg 108-A, 4902 NS, Oosterhout
 3. Telefoonnummer FietsNED servicelijn: 088-1121123
 4. E-mailadres: info@fietsned.nl
 5. Website: www.fietsned.nl
 6. KvK nummer: 20127506
 7. BTW nummer: NL8169.97.482.B01
4. Het Pechhulp-onderweg abonnement (het “**Abonnement**”) geeft aan de houder daarvan (hierna: de “**Abonnementhouder**”) recht op kosteloze technische (pech)hulp en reparatie van de leasefiets (hierna: “**Pechhulp**”) op de locatie waarop de Abonnementhouder zich op dat moment bevindt. Op het woonadres van de Abonnementhouder bestaat geen recht op kosteloze Pechhulp.
5. Indien reparatie onderweg niet mogelijk is of naar het oordeel van de monteur langer gaat duren dan 45 minuten, heeft de Abonnementhouder recht op repatriëring van zichzelf en maximaal één medereiziger tot een maximum van 50km, in welk geval het recht op kosteloze Pechhulp zal komen te vervallen.
6. Pechhulp wordt uitsluitend geboden op (elektrische) leasefietsen van het merk Gazelle.
7. Het Abonnement geeft uitsluitend recht op: (i) Pechhulp in Nederland; en/of (ii) repatriëring vanuit België.
8. Pechhulp wordt uitsluitend geboden op plaatsen die vrij toegankelijk zijn voor de FietsNED-reparatie-bus, dit ter beoordeling door FietsNED of de betrokken monteur.
9. Het recht op Pechhulp gaat 24 uur na de dag van levering van de Gazelle leasefiets in en is van kracht gedurende de looptijd van de leaseovereenkomst voor de Gazelle leasefiets. Uitzonderd bijzondere regelingen.
10. Pechhulp wordt verleend: 24 uur per dag gedurende 365 dagen per jaar, met dien verstande dat tussen 21.00u en 08.00u uitsluitend wordt gereparieerd.
11. Abonnementhouders betalen geen voorrijkosten, arbeidsloon en/of materiaalkosten.
12. Abonnementhouders hebben recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp per jaar in Nederland en/of repatriëring vanuit België (uitsluitend onderweg).



13. Het Abonnement is persoonsgebonden en niet overdraagbaar. Pechhulp wordt uitsluitend geboden aan de Abonnementhouder en uitsluitend op vertoon van een geldig legitimatiebewijs.
14. Pechhulp kan uitsluitend worden ingeroepen via de FietsNED-app of via de FietsNED-servicelijn (telefoonnummer 088-1121123).
15. Annulering van de hulpaanvraag wanneer reeds een monteur is ingeschakeld, kan betekenen dat de reeds gemaakte kosten tot een maximum van EUR 75,00 in rekening worden gebracht.
16. Het Abonnement heeft een duur gelijk aan de looptijd van de leaseovereenkomst voor de Gazelle leasefiets. Na afloop van voornoemde leasetermijn zal het abonnement automatisch worden beëindigd.
17. Adreswijzigingen dienen schriftelijk te worden doorgegeven aan FietsNED, afdeling Abonnementen, of via het contactformulier op de FietsNED-website (www.fietsned.nl).
18. Het privacy statement van FietsNED zoals opgenomen op www.fietsned.nl is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van Abonnementshouders. Door middel van het privacy statement informeert FietsNED Abonnementshouders (consumenten) over de wijze waarop FietsNED persoonsgegevens verwerkt en welke rechten Abonnementshouders hebben. FietsNED behandelt de gegevens van Abonnementshouders vertrouwelijk en leeft de toepasselijke privacywetgeving na. 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 een Abonnementhouder gegevens aan FietsNED verstrekt, dan worden deze gegevens in een bestand vastgelegd. Indien de Abonnementhouder Pechhulp aanvraagt via de FietsNED app, registreert FietsNED die aanvraag op naam. De gegevens van de Abonnementhouder worden niet aan derden ter beschikking gesteld, tenzij dat noodzakelijk is om de Pechhulp t.b.v. de desbetreffende Abonnementhouder uit te voeren. Het bestand waarin de aanvragen van de Abonnementhouder zijn opgenomen, kan worden gebruikt om aan de Abonnementhouder persoonlijke aanbiedingen te doen, tenzij de Abonnementhouder 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 Abonnementhouder hiertegen bezwaar maakt door middel van een e-mail aan info@fietsned.nl.
19. FietsNED beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening door FietsNED moeten binnen bekwame tijd nadat de Abonnementhouder de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij FietsNED. Bij FietsNED ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door FietsNED binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Abonnementhouder een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
20. Indien een klacht ex artikel 19 van de Algemene Voorwaarden niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor regeling zoals uiteengezet in artikel 21 van deze Algemene Voorwaarden.
21. Op deze Algemene Voorwaarden en de dienstverlening door FietsNED is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland/West Brabant.
22. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd c.q. aan de Abonnementhouder zijn meegedeeld.