

## **Algemene voorwaarden NS OV-fiets**

AV/86

juni 2009

Deze algemene voorwaarden van NS OV-Fiets zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulering (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 september 2009. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene voorwaarden vermeld wordt.

ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid	4
Het Abonnement	
ARTIKEL 3 - Het aanbod	4
ARTIKEL 4 - De aanmelding	4
ARTIKEL 5 - Totstandkoming van het Abonnement	4
ARTIKEL 6 - Duur en beëindiging van het Abonnement	5
ARTIKEL 7 - Verplichtingen NS OV-fiets	5
ARTIKEL 8 - Verplichtingen Abonnementhouder	5
De Huurovereenkomst	
ARTIKEL 9 - Totstandkoming van de Huurovereenkomst	6
ARTIKEL 10 - Duur en beëindiging van de Huurovereenkomst	7
ARTIKEL 11 - Verplichtingen van NS OV-fiets	7
ARTIKEL 12 - Verplichtingen van de Pashouder	7
ARTIKEL 13 - schade aan en reparaties van de OV-fiets	8
ARTIKEL 14 - verlies en diefstal	9
Algemene bepalingen	
ARTIKEL 15 - gegevens en communicatie	9
ARTIKEL 16 - Betaling en facturering	10
ARTIKEL 17 - Niet tijdige betaling	10
ARTIKEL 18 - aansprakelijkheid	11
ARTIKEL 19 - Niet nakoming van een overeenkomst	11
ARTIKEL 20 - Klachten	11
ARTIKEL 21 - Geschillenregeling	12
ARTIKEL 22 - Wijziging	12
ARTIKEL 23 - Toepasselijk recht	13

## **ARTIKEL 1 - Definities**

<i>NS OV-fiets:</i>	NS OV-fiets B.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven onder nummer 30233239 in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, zijnde de verhuurder van de OV-fiets.
<i>Abonnementhouder:</i>	een natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die zich heeft aangemeld bij “OV-fiets” en met NS OV-fiets een Abonnement is overeengekomen.
<i>Zakelijke Abonnementhouder:</i>	een (rechts)persoon die zich, handelend ten behoeve van het door hem uitgeoefend bedrijf heeft aangemeld als abonnee van “OV-fiets” en met NS OV-fiets een Abonnement is overeengekomen.
<i>Abonnement:</i>	de overeenkomst tussen NS OV-fiets en de aanmelder, op grond waarvan de aanmelder het recht verkrijgt een OV-fiets te (doen) huren.
<i>OV-fiets:</i>	door NS OV-fiets aan een Pashouder te huur aangeboden fietsen en eventuele Accessoires.
<i>Pashouder:</i>	de natuurlijke persoon die daadwerkelijk het persoonlijke en niet overdraagbare recht heeft maximaal twee OV-fietsen tegelijkertijd te huren op basis van de aan hem, al dan niet via een Zakelijke Abonnementhouder, ter beschikking gestelde en geactiveerde pas.
<i>Huurovereenkomst:</i>	de overeenkomst waarbij de Pashouder een OV-fiets huurt van NS OV-fiets.
<i>Tarieflijst:</i>	lijst waarop de tarieven zijn opgenomen voor ondermeer het huren van een OV-fiets en/of Accessoires, de kosten bij verlies en/of diefstal van enig van NS OV-fiets in huur verkregen object, de toezending van correspondentie per reguliere post, schadevergoedingen en dergelijke. De Tarieflijst is te vinden op de website <a href="http://www.OV-fiets.nl">www.OV-fiets.nl</a> en is op te vragen bij NS OV-fiets.
<i>Accessoires:</i>	één of meer bij NS OV-fiets tezamen met een OV-fiets te huren objecten, die op of aan de fiets gemonteerd kunnen worden en die dienstbaar zijn aan de OV-fiets onder meer kinderzitjes, navigatiesystemen, kaarthouders, fietstassen en fietskarren.
<i>Schriftelijk:</i>	in geschrift of elektronisch.
<i>Algemene Voorwaarden:</i>	deze algemene voorwaarden.

## **ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Abonnementen met Abonnementhouders en op alle Huurovereenkomsten.

Het Abonnement

## **ARTIKEL 3 - Het aanbod**

1. Het aanbod van NS OV-fiets voor een Abonnement bevat in elk geval de volgende informatie:
  - a. Het abonnementstarief en de wijze van betaling.
  - b. De Tarieflijst met de overige tarieven.
  - c. De duur van het Abonnement.
  - d. De voorwaarden en termijnen voor opzegging van het Abonnement.
  - e. Deze Algemene Voorwaarden.
2. Daarnaast bevat het aanbod voor een Abonnement die informatie over de huur van een OV-fiets die voor de aanmelder van belang is om te kunnen beslissen of hij wel of niet een abonnementsverplichting wil aangaan. Hieronder dient in elk geval te worden begrepen:
  - a. De locaties waar OV-fietsen kunnen worden gehuurd en, voor zover redelijkerwijs mogelijk de actuele openingstijden per locatie.
  - b. De huurprijs en de wijze van betaling.

## **ARTIKEL 4 - De aanmelding**

1. Een potentiële abonneenthouder meldt zich aan op de wijze zoals vermeld op de website.  
Het aanmeldingsformulier kan ook worden opgevraagd bij NS OV-fiets Postbus 3020, 3502 GA Utrecht. In dat geval stuurt NS OV-fiets per post naast het aanmeldingsformulier een exemplaar van de dan geldende Tarieflijst en de Algemene Voorwaarden naar de potentiële abonneenthouder.
2. In het aanmeldingsformulier wordt aan de potentiële abonneenthouder de mogelijkheid geboden om aan te geven dat hij de facturen per post wil ontvangen, met vermelding van de daarvoor in rekening te brengen kosten.

## **ARTIKEL 5 - Totstandkoming van het Abonnement**

1. Het Abonnement komt tot stand op het moment van ontvangst van bevestiging door NS OV-fiets aan de aanmelder dat de aanmelding is geaccepteerd en de pas op naam van de Pashouder is geactiveerd. NS OV-fiets activeert deze pas uiterlijk zeven werkdagen nadat het aanmeldingsformulier is ontvangen.
2. De Abonneenthouder kan het Abonnement gedurende zeven werkdagen na de totstandkoming daarvan zonder opgave van reden kosteloos ontbinden door dit per e-mail of brief aan NS OV-fiets te laten weten.

## **ARTIKEL 6 - Duur en beëindiging van het Abonnement**

1. Het Abonnement wordt aangegaan voor een periode van een jaar.
2. Na een jaar wordt het Abonnement automatisch verlengd tenzij de Abonnementhouder NS OV-fiets uiterlijk twee weken voor afloop van het Abonnement per e-mail of brief heeft laten weten het Abonnement op te zeggen. NS OV-fiets dient deze brief of e-mail uiterlijk twee weken voor het einde van het Abonnement te hebben ontvangen.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 19 lid 2 kan de Abonnementhouder het Abonnement tussentijds beëindigen indien het abonnementsstarief en/of de huurprijs voor een OV-fiets wordt verhoogd en/of de Algemene Voorwaarden worden gewijzigd. Ingeval van een dergelijke verhoging en/of wijziging dient de Abonnementhouder NS OV-fiets schriftelijk te laten weten het Abonnement te willen beëindigen. Deze brief of e-mail dient binnen twee weken na bekendmaking van de gewijzigde tarieven of voorwaarden op de wijze als omschreven in artikel 22 te zijn ontvangen.
4. Ingeval van tussentijdse beëindiging zal NS OV-fiets voor de periode waarvoor het abonnement nog geldig was een evenredig deel van het abonnementsstarief voor een jaar restitueren tenzij het om een bedrag van minder dan 5,00 Euro gaat.

## **ARTIKEL 7 - Verplichtingen NS OV-fiets**

1. NS OV-fiets verplicht zich ten opzichte van de Abonnementhouder om:
  - a. gedurende de looptijd van het Abonnement zoveel OV-fietsen beschikbaar te hebben als redelijkerwijs kan worden verwacht om aan de vraag van de Pashouder(s) te kunnen voldoen.  
Op NS OV-fiets rust geen verplichting om op ieder moment voor (alle) Pashouders een OV-fiets beschikbaar te hebben.  
In afwijking van het hiervoor bepaalde geldt voor de verhuur van Accessoires, dat het aan de uitsluitende beoordeling van NS OV-fiets is of, welke aantallen en op welke locaties deze verhuurd zullen worden.  
Een Pashouder kan geen rechten doen gelden ten aanzien van de aanbidding ter verhuur van Accessoires.
  - b. indien en voor zover hij gebruik maakt van derden, deze derden in staat te stellen aan de verplichtingen van NS OV-fiets uit hoofde van het Abonnement te voldoen.
  - c. bij verlies of diefstal van de pas zorg te dragen voor een vervangende pas binnen 7 werkdagen.
2. NS OV-fiets is niet aansprakelijk voor schade van een Abonnementhouder die ontstaat als gevolg van het feit dat er (tijdelijk) geen OV-fiets beschikbaar is op een bepaalde locatie.

## **ARTIKEL 8 - Verplichtingen Abonnementhouder**

1. Vanaf het moment van totstandkoming van het Abonnement is de Abonnementhouder verplicht tot betaling van het abonnementsgeld.
2. De Abonnementhouder moet zorgvuldig omgaan met zijn pas.

3. De Abonnementhouder moet verlies of diefstal van de geactiveerde pas zo snel als redelijkerwijs mogelijk is melden aan NS OV-fiets. Dit kan per e-mail of telefonisch (voice response).
4. De Abonnementhouder is gedurende de periode van de diefstal of het verlies tot het moment van melding als bedoeld in lid 3, aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik van een geactiveerde pas. De aansprakelijkheid is gelimiteerd tot een maximumbedrag van €250,00. Voor de gevolgen van onbevoegd gebruik ontstaan na het moment van melden is de Abonnementhouder niet aansprakelijk.
5. De Abonnementhouder is volledig aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik als NS OV-fiets kan aantonen dat de Abonnementhouder de verplichtingen uit lid 2 van dit artikel niet is nagekomen.
6. Bij verlies, diefstal of onbruikbaarheid van de OV-fietspas betaalt de Abonnementhouder vervangingskosten volgens de Tarieflijst.
7. Indien de Abonnementhouder of een derde, na geconstateerd onbevoegd gebruik van een geactiveerde pas, (een) onbevoegd gehuurde OV-fiets(en) binnen twee jaar na aanvang van de Huurovereenkomst aan NS OV-fiets retourneert, dan wordt het ingevolge lid 4 van dit artikel betaalde bedrag in mindering gebracht op het door de Abonnementhouder aan NS OV-fiets verschuldigde bedrag. Als er geen bedrag meer is verschuldigd dan zal het bedrag aan abonenthouder worden uitbetaald. Onder het aan NS OV-fiets verschuldigde bedrag wordt mede begrepen het bedrag voor herstel van de desbetreffende OV-fiets(en). Eventuele herstelkosten boven het in lid 4 genoemde bedrag zullen niet bij de Abonnementhouder in rekening worden gebracht.

#### De Huurovereenkomst

#### **ARTIKEL 9 - Totstandkoming van de Huurovereenkomst**

1. Een Huurovereenkomst komt tot stand door het in ontvangst nemen van één of twee OV-fietsen (hierna tezamen en afzonderlijk aangeduid als: "OV-fiets") en/of Accessoires door de Pashouder.
2. Het is de Pashouder toegestaan de OV-fiets en/of Accessoires binnen een kwartier na in ontvangstneming terug te brengen naar de verhuurlocatie en/of terug te plaatsen in de automatische verhuurlocatie alwaar de OV-fiets zich bevond, als de OV-fiets defect is, dan wel de Accessoires een gebrek vertonen. Indien de Pashouder hier gebruik van maakt wordt de Huurovereenkomst op dat moment kosteloos ontbonden.
3. Het is de Pashouder toegestaan om, in geval hij twee OV-fietsen tegelijkertijd huurt, één OV-fiets aan een derde in gebruik te geven. De Pashouder is jegens NS OV-fiets volledig aansprakelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Huurovereenkomst en eventuele andere overeenkomsten, ook waar het de tweede OV-fiets en/of Accessoires aan de tweede OV-fiets betreft, ook als deze door een derde en niet door de Pashouder zelf is gebruikt.

## **ARTIKEL 10 - Duur en beëindiging van de Huurovereenkomst**

1. De Huurovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van maximaal zestig (60) uur en eindigt wanneer de Pashouder de OV-fiets inlevert op de huurlocatie.
2. De huurlocatie als bedoeld in het vorige lid is de locatie waar de OV-fiets in ontvangst is genomen of een andere locatie, indien NS OV-fiets uitdrukkelijk heeft bepaald dat bij die locatie de OV-fiets kan worden ingeleverd, ook als de fiets op een andere locatie is gehuurd.
3. Als de Pashouder de OV-fiets niet binnen zestig uur na uitgifte heeft ingeleverd, brengt NS OV-fiets de Abonnementhouder een toeslag zoals vermeld in de Tarieflijst in rekening bovenop het verschuldigde bedrag inzake de huur.
4. Als de Pashouder de OV-fiets niet binnen zeven dagen na uitgifte heeft ingeleverd wordt een bedrag van €250 in rekening gebracht bij de Abonnementhouder. Zolang dit bedrag niet is betaald, blijft de Abonnementhouder tevens de huurprijs en toeslagen verschuldigd.
5. Indien de Pashouder de OV-fiets alsnog op enig moment inlevert nadat de in lid 3 genoemde periode van 7 dagen is verstreken wordt €250 in mindering gebracht op het bedrag dat de Abonnementhouder aan NS OV-fiets is verschuldigd.
6. Het bepaalde in de eerste zin van lid 3 is niet van toepassing indien de Pashouder vóór afloop van de Huurovereenkomst heeft gemeld aan NS OV-fiets of aan degene die de OV fiets heeft uitgegeven dat hij tengevolge van een overmachtsituatie niet in staat is de OV-fiets tijdig in te leveren.

## **ARTIKEL 11 - Verplichtingen van NS OV-fiets**

NS OV-fiets draagt er zorg voor dat:

- a. de Pashouder een OV-fiets krijgt uitgeleverd die zich in een goede en veilige staat bevindt, voldoet aan de wettelijke eisen en is voorzien van de noodzakelijke middelen voor de Pashouder om de fiets te beschermen tegen diefstal
- b. indien en voor zover hij voor de verhuur van de OV-fiets gebruik maakt van derden deze derden in staat te stellen aan de verplichtingen van NS-OV fiets uit hoofde van de Huurovereenkomst te voldoen.

## **ARTIKEL 12 - Verplichtingen van de Pashouder**

De Pashouder is verplicht tot het navolgende:

1. Indien de Pashouder niet tevens de Abonnementhouder is, is het bepaalde in artikel 7 lid 2 en artikel 8 leden 2 en 3 van deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing.
2. Indien de Pashouder dezelfde is als de Abonnementhouder, is hij verplicht tot betaling van de huursom, overeenkomstig het bepaalde in artikel.16. met inachtneming van het bepaalde in artikel 9 lid 2 en artikel 18 lid 2.
3. De Pashouder onderwerpt de OV-fiets voor gebruik aan een eenvoudige visuele controle en meldt mogelijke direct waarneembare gebreken bij NS OV-fiets, een derde die de fietsen uitgeeft of via het automatische verhuursysteem indien er sprake is van een geautomatiseerde huurlocatie, overeenkomstig de in artikel 9 lid 2 beschreven procedure, zoals ter plaatse duidelijk aangegeven.

4. De Pashouder gebruikt de OV-fiets zorgvuldig zoals verwacht van een goed huurder Bij het stallen zet de Pashouder de OV-fiets altijd op slot met de beide bijgeleverde sloten.
5. De Pashouder brengt geen veranderingen aan de OV-fiets aan.
6. De Pashouder mag geen andere personen vervoeren op de OV-fiets, anders dan middels door NS OV-fiets aangebrachte daartoe bestemde Accessoires.

### **ARTIKEL 13 - schade aan en reparaties van de OV-fiets**

1. Reparaties aan de OV-fiets zijn voor rekening van NS OV-fiets, tenzij deze nodig zijn als gevolg van onzorgvuldig gebruik van de OV-fiets. Indien NS OV-fiets de reparatiekosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik bij de Abonnementhouder in rekening wenst te brengen, kan NS OV-fiets pas tot incassering van de verschuldigde bedragen overgaan, vier (4) weken nadat zij de Abonnementhouder schriftelijk de hoogte en aard van de schade heeft medegedeeld. Indien de Abonnementhouder binnen gemelde termijn van vier (4) weken bezwaar maakt tegen (de hoogte van) het verschuldigde bedrag, dan is er sprake van een geschil en kan NS OV-fiets niet overgaan tot incasso van de verschuldigde bedragen.
2. Het is de Pashouder met uitzondering van de in lid 3 van dit artikel beschreven situatie niet toegestaan reparaties aan de OV-fiets te laten verrichten door een ander dan degene die de fiets namens NS OV-fiets heeft uitgegeven, tenzij NS OV-fiets hiervoor toestemming heeft gegeven. NS OV-fiets hoeft deze toestemming slechts te verlenen indien dat in redelijkheid nodig is, gelet op de aard van het gebrek en de omstandigheden van het geval.
3. Het is de Pashouder toegestaan om voor eigen rekening en risico lekke banden en lampjes en batterijen van de fietsverlichting te (laten) repareren/vervangen zonder dat daarvoor toestemming van NS OV-fiets nodig is.
4. Ook indien er tijdens de huurperiode schade ontstaat aan de OV-fiets dient de Pashouder de (beschadigde) OV-fiets terug te brengen naar de verhuurlocatie tenzij daarover nadat de schade is gemeld andere afspraken zijn gemaakt.
5. De Pashouder moet schade aan de OV-fiets zo snel als redelijkerwijs mogelijk is melden bij een medewerker van de huurlocatie én aan NS OV-fiets r (via: info@OV-fiets.nl of voice response (030) 240 09 18). Ingeval de pashouder de OV-fiets op een geautomatiseerde huurlocatie heeft gehuurd dient de melding via het automatische verhuursysteem plaats te vinden.
6. Indien NS OV-fiets in verzuim is met enige reparatie aan een verhuurde OV-fiets, dan is het de Pashouder toegestaan de reparatie zelf te (laten) verrichten en de daarvoor gemaakte kosten, voor zover deze redelijk waren, op NS OV-fiets te verhalen.
7. NS OV-fiets is verplicht tot vergoeding van de door een gebrek aan de OV-fiets ontstane schade, indien het gebrek na het aangaan van de Huurovereenkomst is ontstaan en aan NS OV-fiets is toe te rekenen, alsmede indien het gebrek bij het aangaan van de Huurovereenkomst aanwezig was en NS OV-fiets het toen kende of had behoren te kennen of toen aan de Pashouder te kennen heeft gegeven dat de OV-fiets het gebrek niet had.



#### **ARTIKEL 14 - verlies en diefstal**

1. De Pashouder moet verlies of diefstal van een OV-fiets, OV-fiets sleutel zo snel als redelijkerwijs mogelijk is melden aan NS OV-fiets: [info@OV-fiets.nl](mailto:info@OV-fiets.nl) of voice response (030) 240 09 18.
2. De Abonnementhouder en pashouder zijn tijdens de huur van de OV-fiets hoofdelijk aansprakelijk voor de schade ontstaan door verlies of diefstal van de OV-fiets en wel tot een maximumbedrag van €250 per gebeurtenis per OV-fiets. De Abonnementhouder en Pashouder zijn slechts aansprakelijk tot de hoogte van het eigen risico (45 euro per gebeurtenis) als de Pashouder de OV-fiets op slot heeft gezet met de beide bijgeleverde sloten en hij de OV-fiets sleutel samen met de bevestiging van de aangifte van de diefstal heeft overgelegd aan NS OV-fiets of aan de huurlocatie waar hij de OV-fiets had gehuurd.
3. Indien de Pashouder casu quo Abonnementhouder of een derde, na verlies of diefstal als bedoeld in lid 2, binnen twee jaar daarna de vermiste of gestolen OV-fiets retourneert aan NS OV-fiets, dan wordt het ingevolge lid 2 van dit artikel betaalde bedrag in mindering gebracht op het door de Pashouder casu quo Abonnementhouder aan NS OV-fiets verschuldigde bedrag. Als er geen bedrag meer is verschuldigd dan zal het bedrag aan abonnementhouder worden uitbetaald. Onder het aan NS OV-fiets verschuldigde bedrag wordt mede begrepen het bedrag voor herstel van de desbetreffende OV-fiets(en). Indien de kosten voor herstel van de OV-fiets meer bedragen dan het door de Abonnementhouder/Pashouder aan NS OV-fiets ingevolge dit artikel betaalde, dan worden die hogere kosten niet op de Abonnementhouder/Pashouder verhaald.
4. Bij verlies van de OV-fiets sleutel betaalt de Abonnementhouder vervangingskosten van de sleutel volgens de Tarieflijst.

#### **Algemene bepalingen**

#### **ARTIKEL 15 - gegevens en communicatie**

1. De Abonnementhouder is altijd verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij verstrekt aan NS OV-fiets. Verandering van gegevens, zoals een verhuizing en/of verandering van e-mailadres, moet de Abonnementhouder zelf aanpassen via het beveiligde gedeelte van de website [www.OV-fiets.nl](http://www.OV-fiets.nl). Indien gewenst kan de Abonnementhouder, in afwijking van de vorige zin, wijzigingen ook schriftelijk doorgeven, doch uitsluitend per reguliere post, melden aan NS OV-fiets.
2. De Pashouder is verplicht aan hem verstrekte pincodes en/of passwords geheim te houden.
3. NS OV-fiets B.V. geeft geen persoons- en/of reisgegevens van de Pashouder aan anderen indien en voorzover dit in strijd is met de Wet Bescherming persoonsgegevens.
4. De Pashouders geven zowel NS OV-fiets als andere tot de NS-groep behorende vennootschappen, bij aanmelding al dan niet toestemming om gegevens over hun geschikt gemaakt NS-kaart of speciale OV-fietspas uit te wisselen voorzover

dat op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens mogelijk is. Bij aanmelding dient de Pashouder aan te geven of hij toestemming geeft voor gebruik van zijn persoonsgegevens voor reclamedoeleinden door NS-OV fiets danwel door andere tot de NS-groep behorende vennootschappen.

5. De Pashouders die een geschikt gemaakte OV-chipkaart gebruiken, geven zowel NS OV-fiets als de organisatie achter de OV-chipkaart toestemming om gegevens uit die OV-chipkaart uit te wisselen voor zover nodig om de pas geschikt te maken en te houden voor gebruik.

#### **ARTIKEL 16 - Betaling en facturering**

1. De Abonnementhouder machtigt NS OV-fiets met de ondertekening van het aanmeldingsformulier om de verschuldigde bedragen (waaronder het abonnementsgeld en huurbedragen) automatisch te incasseren. Het verschuldigde abonnementsgeld wordt uiterlijk twee maanden na aanvang van de desbetreffende abonnementsperiode geïncasseerd. Voorts stelt NS OV-fiets één keer per maand vast welk bedrag de Abonnementhouder voor de daaraan voorafgaande maand aan huurbedragen verschuldigd is. Incassering van de verschuldigde huurbedragen geschiedt eenmaal per maand tenzij er in de voorafgaande maand minder dan twee keer een OV-fiets is gehuurd. In dat geval wordt het dan totaal verschuldigde bedrag pas in de daaropvolgende maand geïncasseerd. Incassering geschiedt door afschrijving van het verschuldigde bedrag van een Nederlandse bank- of girorekening.
2. NS OV-fiets zal voorafgaand aan de incassering van verschuldigde bedragen een factuur sturen, waarop wordt aangegeven op welke datum zal worden geïncasseerd.
3. Indien de Abonnementhouder heeft aangegeven de correspondentie van NS OV-fiets per post te willen ontvangen, zal NS OV-fiets hiervoor in aanvulling op het abonnementsgeld het bedrag als vermeld op de Tarieflijst in rekening brengen. Dit bedrag wordt gelijktijdig met het verschuldigde abonnementsgeld automatisch geïncasseerd.

#### **ARTIKEL 17 - Niet tijdige betaling**

1. De Abonnementhouder is in verzuim indien het incasseren van het verschuldigde bedrag is mislukt door het ontbreken van voldoende saldo en/of het ten onrechte storneren van het verschuldigde door de Abonnementhouder, danwel door enige andere oorzaak die niet NS OV-fiets is aan te rekenen.
2. Als het incasseren van het verschuldigde bedrag is mislukt stelt NS OV-fiets de Abonnementhouder hiervan schriftelijk in kennis. Daarbij stelt zij de Abonnementhouder in de gelegenheid te zorgen dat incasso twee weken later mogelijk is.
3. Als het incasseren van het verschuldigde bedrag ook dan mislukt door één van de in lid 1 genoemde oorzaken, danwel indien betaling alsdan nog achterwege is gebleven, is NS OV-fiets gerechtigd de pas van de Abonnementhouder te blokkeren en bovendien administratiekosten en wettelijke rente in rekening te brengen over de periode vanaf de datum waarop de oorspronkelijke incasso is mislukt of betaling achterwege is gebleven. In dat geval stuurt NS OV-fiets de

Abonnementhouder bovendien een betalingsherinnering om het verschuldigde bedrag alsnog binnen veertien dagen te betalen. NS OV-fiets is gerechtigd voor deze betalingsherinnering administratiekosten in rekening te brengen.

4. Als de Abonnementhouder ondanks de betalingsherinnering in gebreke blijft met betalen, is NS OV-fiets na het verstrijken van de in de betalingsherinnering genoemde termijn gerechtigd de in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke incassokosten alsmede de redelijke kosten van juridische bijstand bij de Abonnementhouder in rekening te brengen.
5. Indien de Abonnementhouder heeft aangegeven de correspondentie van NS OV-fiets per reguliere post te willen ontvangen, zal correspondentie als bedoeld in dit artikel per reguliere post geschieden.

#### **ARTIKEL 18 - aansprakelijkheid**

1. NS OV-fiets is tot een maximum van €2.000.000,00 (zegge: twee miljoen Euro) per gebeurtenis aansprakelijk voor directe schade aan en/of van de Pashouder door of in verband met gebruik van de OV-fiets, tenzij
  - a. het gebrek dat de schade heeft veroorzaakt niet aan NS OV-fiets kan worden toegerekend;
  - b. de schade is ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid van de Pashouder en/of een derde die van de Pashouder een OV-fiets heeft verkregen;
  - c. de schade is ontstaan door een situatie die op grond van de wet of op grond van deze Algemene Voorwaarden voor rekening en risico van de Pashouder komen.
2. NS OV-fiets is niet aansprakelijk voor enige gevolgschade die voortvloeit uit het feit dat de Pashouder een OV-fiets (tijdelijk) niet heeft kunnen gebruiken. Indien een dergelijke situatie zich voordoet is de Pashouder echter geen huurprijs verschuldigd voor de desbetreffende huurperiode tenzij er sprake is van een situatie als omschreven in lid 1 onder a, b en/of c.
3. De Pashouder vrijwaart NS OV-fiets voor aanspraken van derden op grond van schade als bedoeld in lid 1 onder a, b en c.

#### **ARTIKEL 19 - Niet nakoming van een overeenkomst**

1. Als een van de partijen een verplichting uit een van de overeenkomsten niet nakomt mag de andere partij de nakoming van de daartegenover staande verplichting uit de desbetreffende overeenkomst opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. Zowel de Abonnementhouder als NS OV-fiets heeft het recht het Abonnement te beëindigen indien de wederpartij diens verplichtingen uit hoofde van de Huurovereenkomst herhaaldelijk en/of in ernstige mate niet is nagekomen.

#### **ARTIKEL 20 - Klachten**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst(en) moeten tijdig volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij:

NS OV-fiets B.V.  
Postbus 3020  
3502 GA Utrecht

Klachten die binnen twee maanden worden ingediend zijn in ieder geval tijdig.

Op schriftelijk ingediende klachten geeft NS OV-fiets binnen vier weken schriftelijk antwoord of deelt NS OV-fiets aan de Pashouder de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee. Deze mededeling kan tevens inhouden een verzoek tot het verstrekken van nadere gegevens en het overleggen van nadere bewijsstukken, die naar het oordeel van NS OV-fiets nodig zijn voor beantwoording.

Indien partijen in onderling overleg geen overeenstemming bereiken over het verhelpen van de klacht, dan ontstaat een geschil.

#### **ARTIKEL 21 - Geschillenregeling**

1. Geschillen tussen Pashouder en NS OV-fiets over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door NS OV-fiets te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de Pashouder als NS OV-fiets aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Pashouder zijn klacht eerst overeenkomstig artikel 26 bij NS OV-fiets heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
3. Nadat de klacht bij NS OV-fiets is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Pashouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is NS OV-fiets aan deze keuze gebonden. Indien NS OV-fiets een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Pashouder vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. NS OV-fiets dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij acht het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 22 - Wijziging**

1. NS OV-fiets houdt zich het recht voor om de Tarieflijst te wijzigen. NS OV-fiets maakt wijzigingen minimaal twee weken vóór de inwerkingtreding bekend.
2. NS OV-fiets zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond, de ANWB en de Fietzersbond.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 8 lid 3 maakt NS OV-fiets wijzigingen van tarieven en van Algemene Voorwaarden minimaal twee weken vóór de inwerkingtreding bekend
  - op de website [www.OV-fiets.nl](http://www.OV-fiets.nl) en
  - aan de Abbonementhouder per e-mail of, indien de Abbonementhouder heeft gekozen voor correspondentie per reguliere post als bedoeld in artikel 6 lid 2, per reguliere post.

### **ARTIKEL 23 - Toepasselijk recht**

Het Nederlands recht is van toepassing tenzij dit op grond van dwingend recht anders is op het Abbonement en de Huurovereenkomsten.