

Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.

Pagina 1 van 7



Deze Productvoorwaarden van NS OV-fiets B.V. zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, ANWB en Fietzersbond en zijn in werking getreden per 1 juli 2018.

INHOUDSOPGAVE

- Definities en Toepasselijkheid (Artikel 1-2)
- I Het Abonnement (Artikel 3-8)
- II De Huurovereenkomst (Artikel 9-14)
- III Algemene bepalingen (Artikel 15-23)

Artikel 1: Definities

Abonnement:	de overeenkomst tussen NS OV-fiets en de Contracthouder op grond waarvan de Contracthouder het persoonlijke en niet-overdraagbare recht verkrijgt een OV-chipkaart te activeren, teneinde maximaal twee OV-fietsen tegelijkertijd te (doen) huren.
Accessoires:	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, fietstassen en fietskarren.
Activeren:	de handeling waarmee het Abonnement geschikt gemaakt wordt om te gebruiken.
Contracthouder:	een natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die zich heeft aangemeld via www.ns.nl , www.mijnns.nl of de NS Klantenservice (030-751 51 55, lokaal tarief) en met NS OV-fiets een Abonnement is overeengekomen.
Huurovereenkomst:	de overeenkomst waarbij de Contracthouder een OV-fiets huurt van NS OV-fiets.
MijnNS:	de digitale toegang op www.ns.nl tot een persoonlijk account die iedere Contracthouder krijgt bij het afsluiten van een Abonnement.
NS OV-fiets:	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.
NSR:	NS Reizigers B.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven onder nummer 30124362 in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, zijnde de entiteit die namens NS OV-fiets verantwoordelijk is voor klantcontacten en incasso's.
OV-chipkaart:	de oplaadbare en contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaart logo en in het openbaar vervoer als betaal- en/of vervoerbewijs kan worden gebruikt.
OV-fiets:	door NS OV-fiets aan een Contracthouder te huur aangeboden fiets met eventuele Accessoires.
Productvoorwaarden:	de Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.
Tarieflijst:	lijst waarop de tarieven zijn opgenomen voor onder meer het Abonnement, 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, schadevergoedingen, toeslagen en dergelijke. De Tarieflijst is te vinden op de website www.ns.nl/ov-fiets .
Verificatietarief:	het jaarlijks te betalen tarief volgens de tarieflijst bij ter verificatie van persoons- en betaalgegevens.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze Productvoorwaarden zijn van toepassing op alle Abonnementen met Contracthouders en op alle Huurovereenkomsten.

Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.

Pagina 2 van 7



I 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 Verificatietarief 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 Productvoorwaarden.
2. Daarnaast bevat het aanbod voor een Abonnement die informatie over de huur van een OV-fiets die voor de potentiële Contracthouder 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 bestelling

Een potentiële Contracthouder bestelt het Abonnement op de wijze zoals vermeld op www.ns.nl/ov-fiets of via Klantenservice NS (030-751 51 55, lokaal tarief).

Artikel 5: Totstandkoming van het Abonnement

1. Het Abonnement komt tot stand op het moment dat de potentiële Contracthouder het Verificatietarief voor het eerste abonnementsjaar via iDeal heeft voldaan en van NSR een bevestiging krijgt per e-mail dat zijn Abonnement is geactiveerd op zijn OV-chipkaart. Indien het Abonnement als 'extra optie' bij een reisabonnement van NSR wordt afgesloten, is de dag waarop het Abonnement ingaat gelijk aan de dag van de maand waarop het reisabonnement met NSR is ingegaan.
2. De Contracthouder kan het Abonnement gedurende 14 werkdagen na de totstandkoming daarvan zonder opgave van reden ontbinden door dit via Klantenservice NS (030-751 51 55, lokaal tarief) op ondubbelzinnige wijze te laten weten. Bij uitoefening van het recht van ontbinding is Contracthouder een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door of namens NS OV-fiets reeds is nagekomen op het moment van uitoefening van het hiervoor bedoelde recht. De Contracthouder is alsdan in het geheel geen Verificatietarief verschuldigd. Indien een Contracthouder op het moment van ontbinding zaken van NS OV-fiets onder zich heeft, dienen deze per direct te worden geretourneerd.

Artikel 6: Duur en beëindiging van het Abonnement

1. Het Abonnement wordt aangegaan voor een periode van een jaar.
2. Na het eerste abonnementsjaar wordt het Abonnement voor onbepaalde tijd verlengd.
3. Als het eerste abonnementsjaar is verstreken, heeft de Contracthouder het recht het Abonnement op te zeggen tegen dezelfde dag van de maand als de dag waarop het Abonnement is gestart. Indien het Abonnement als 'extra optie' bij een reisabonnement van NSR is afgesloten, is de dag van de maand waarop het Abonnement is gestart gelijk aan de dag van de maand waarop het reisabonnement is ingegaan.
4. Opzeggen kan telefonisch (24 uur per dag, via telefoonnummer 030-751 51 55), schriftelijk via NS Klantenservice, afdeling Abonnementen, Postbus 2368, 3500 GJ Utrecht of online via de klantenservice op www.ns.nl/ov-fiets.
5. NS OV-fiets heeft het recht het Abonnement op te zeggen met inachtneming van een termijn van drie (3) maanden.
6. Onverminderd het bepaalde in artikel 19 lid 2 kan de Contracthouder het Abonnement tussentijds beëindigen indien het abonnementstarief en/of de huurprijs voor een OV-fiets wordt verhoogd en/of de Productvoorwaarden worden gewijzigd. Ingeval van een dergelijke verhoging en/of wijziging dient de Contracthouder NS OV-fiets middels een opzegging via Klantenservice NS (030-751 51 55, lokaal tarief) te laten weten het Abonnement te willen beëindigen. De opzegging dient binnen drie (3) maanden na bekendmaking van de gewijzigde tarieven of voorwaarden op de wijze als omschreven in artikel 22 te zijn gedaan. NSR zal Contracthouder na ontvangst van de opzegging een bevestiging sturen.
7. Voor meer informatie over het beëindigen van een Abonnement bij overlijden, kan contact worden opgenomen met

Productvoorwaarden

NS OV-fiets B.V.

Pagina 3 van 7



Klantenservice NS (030-751 51 55, lokaal tarief). Het Abonnement eindigt bij overlijden op het moment dat het Abonnement is geblokkeerd op de geactiveerde OV-chipkaart(en).

Artikel 7: Verplichtingen NS OV-fiets

1. NS OV-fiets dient gedurende de looptijd van het Abonnement zoveel mogelijk OV-fietsen beschikbaar te stellen als redelijkerwijs kan worden verwacht om aan de vraag van (alle) Contracthouders te kunnen voldoen. Op NS OV-fiets rust geen verplichting om op ieder moment voor (alle) Contracthouders een OV-fiets beschikbaar te hebben. In afwijking van het hiervoor bepaalde geldt voor de verhuur van Accessoires, dat het uitsluitend aan de beoordeling van NS OV-fiets is of, welke aantallen en op welke locaties deze verhuurd zullen worden. Een Contracthouder kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het ter verhuur aanbieden van Accessoires.
2. Indien en voor zover NS OV-fiets gebruik maakt van derden, dient zij deze derden in staat te stellen aan de verplichtingen van NS OV-fiets uit hoofde van het Abonnement te voldoen.
3. NS OV-fiets is niet aansprakelijk voor schade van een Contracthouder die ontstaat als gevolg van het feit dat er (tijdelijk) geen OV-fiets beschikbaar is op een bepaalde locatie.
4. De Contracthouder vrijwaart NS OV-fiets voor aanspraken van derden als gevolg van het feit dat er (tijdelijk) geen OV-fiets beschikbaar is op een bepaalde locatie.

Artikel 8: Verplichtingen Contracthouder

1. Contracthouder is jaarlijks verplicht tot betaling van het Verificatietarief.
2. Vanaf het moment van totstandkoming van een Huurovereenkomst via een door de Contracthouder geactiveerde OV-chipkaart, is de Contracthouder verplicht tot betaling van huurbedragen zoals vermeld in de Tarieflijst.
3. De Contracthouder moet verlies of diefstal van de door hem voor OV-fiets geactiveerde OV-chipkaart zo snel als redelijkerwijs mogelijk melden. Dit kan via Klantenservice NS (030-751 51 55, lokaal tarief). Laat de kaart zo snel mogelijk blokkeren en vraag meteen een nieuwe OV-chipkaart aan bij Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980. De OV-chipkaart is vanaf de volgende dag beschermd tegen misbruik. Klantenservice OV-chipkaart heeft maximaal 10 werkdagen nodig om een vervangende OV-chipkaart te leveren. Deze periode gaat in op het moment dat zij de aanvraag voor een vervangende kaart hebben ontvangen.
4. De Contracthouder 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 OV-chipkaart. De aansprakelijkheid is gelimiteerd tot de dan geldende aanschafwaarde van de gehuurde OV-fietsen. Voor de gevolgen van onbevoegd gebruik ontstaan na het moment van melden is de Contracthouder niet aansprakelijk.
5. In afwijking van het bepaalde in lid 4, is de Contracthouder volledig aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik als NS OV-fiets kan aantonen dat de Contracthouder de verplichtingen uit lid 3 van dit artikel niet is nagekomen.
6. De Contracthouder vrijwaart NS OV-fiets voor aanspraken van derden op grond van schade door niet-nakoming door de Contracthouder van de Productvoorwaarden.

II 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 Contracthouder.
2. Het is de Contracthouder 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, indien de OV-fiets defect is, danwel de Accessoires een gebrek vertonen. Indien de Contracthouder hier gebruik van maakt wordt de Huurovereenkomst op dat moment kosteloos ontbonden.
3. Het is de Contracthouder toegestaan om, in geval hij twee OV-fietsen tegelijkertijd huurt, één OV-fiets aan een derde in gebruik te geven. De Contracthouder is jegens NS OV-fiets volledig aansprakelijk voor de nakoming van de 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 Contracthouder zelf is gebruikt.

Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.

Pagina 4 van 7



Artikel 10: Duur en beëindiging van de Huurovereenkomst

1. De Huurovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van maximaal tweeënzeventig (72) uur en eindigt wanneer de Contracthouder de OV-fiets inclusief sleutel inlevert en uitcheckt 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. Aan het inleveren op huurlocaties anders dan de huurlocatie waar de OV-fiets in ontvangst is genomen, is mogelijk een toeslag verbonden zoals aangegeven in de Tarieflijst.
3. Als de Contracthouder of een derde de OV-fiets niet binnen tweeënzeventig (72) uur na uitgifte heeft ingeleverd, brengt NS OV-fiets de Contracthouder een toeslag in rekening bovenop het verschuldigde bedrag inzake de huur, zoals vermeld in de Tarieflijst.
4. Als de Contracthouder of een derde de OV-fiets niet binnen 21 dagen na uitgifte heeft ingeleverd, wordt de maximumwaarde van de dan geldende aanschafwaarde van de OV-fiets in rekening gebracht bij de Contracthouder. Zolang dit bedrag niet is betaald, blijft de Contracthouder tevens de huurprijs en toeslagen verschuldigd.
5. Het bepaalde in de eerste zin van lid 4 is niet van toepassing indien er sprake is van een overmacht situatie dit ter beoordeling van NS OV-fiets waardoor de Contracthouder niet in staat is de OV-fiets tijdig in te leveren en de Contracthouder dit vóór afloop van de Huurovereenkomst heeft gemeld aan NS OV-fiets.

Artikel 11: Verplichtingen van NS OV-fiets

NS OV-fiets draagt zorg voor het navolgende:

- a. De Contracthouder krijgt een OV-fiets uitgeleverd die zich in een goede en rijveilige staat bevindt, voldoet aan de wettelijke eisen en is voorzien van de noodzakelijke middelen voor de Contracthouder om de fiets te beschermen tegen diefstal.
- b. Indien en voor zover NS OV-fiets voor de verhuur van de OV-fiets gebruik maakt van derden stelt zij deze derden in staat aan de verplichtingen van NS-OV fiets uit hoofde van de Huurovereenkomst na te komen.

Artikel 12: Verplichtingen van de Contracthouder

De Contracthouder is verplicht tot het navolgende:

1. De Contracthouder onderwerpt de OV-fiets voor gebruik aan een visuele controle en dient direct waarneembare gebreken te melden 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.
2. De Contracthouder gebruikt de OV-fiets zorgvuldig zoals verwacht van een goed huurder. Bij het stallen zet de Contracthouder de OV-fiets altijd op slot met de beide bijgeleverde sloten.
3. De Contracthouder brengt geen veranderingen aan de OV-fiets aan.
4. De Contracthouder mag geen andere personen vervoeren op de OV-fiets, anders dan middels door NS OV-fiets aangebrachte daartoe bestemde Accessoires.
5. De Contracthouder dient zich als goed huurder te gedragen, waaronder (doch niet uitsluitend) wordt verstaan dat de Contracthouder handelt conform geldende wet- en regelgeving, de OV-fiets enkel gebruikt op de openbare (verharde) weg en dat hij zich onthoudt van gevaar zettend gedrag.

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 door Contracthouder dan wel personen waarvoor de Contracthouder verantwoordelijk is. Indien NS OV-fiets de reparatiekosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik bij de Contracthouder in rekening wenst te brengen, kan NS OV-fiets pas tot incassering van de verschuldigde bedragen overgaan, vier (4) weken nadat zij de Contracthouder schriftelijk de hoogte en aard van de schade heeft medegedeeld. Indien de Contracthouder 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 Contracthouder, 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 schriftelijk toestemming heeft gegeven. NS OV-fiets hoeft deze toestemming slechts te verlenen indien dat in

Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.

Pagina 5 van 7



redelijkheid nodig is, gelet op de aard van het gebrek en de omstandigheden van het geval. Indien OV-fiets toestemming heeft gegeven kan de Contracthouder daarvoor de gemaakte kosten met overlegging van een officiële bon en zover deze redelijk waren, op NS OV-fiets verhalen.

3. Het is de Contracthouder 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 Contracthouder de (beschadigde) OV-fiets terug te brengen naar de verhuurlocatie, tenzij daarover nadat de schade is gemeld andere afspraken zijn gemaakt.
5. De Contracthouder moet schade aan de OV-fiets zo snel als redelijkerwijs mogelijk is melden bij een medewerker van de huurlocatie. Ingeval de Contracthouder de OV-fiets op een geautomatiseerde huurlocatie heeft gehuurd, dient de melding via het automatische verhuursysteem plaats te vinden.
6. 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 Contracthouder te kennen heeft gegeven dat de OV-fiets het gebrek niet had.

Artikel 14: Verlies en diefstal

1. De Contracthouder moet verlies of diefstal van een OV-fiets en/of OV-fietsleutel zo snel als redelijkerwijs mogelijk is melden aan NS OV-fiets via NS Klantenservice (030-751 51 55, lokaal tarief) of e-mail (info@ov-fiets.nl).
2. De Contracthouder is tijdens de huur van de OV-fiets aansprakelijk voor de schade ontstaan door verlies of diefstal van de OV-fiets en wel tot een maximumbedrag van de dan geldende aanschafwaarde van de OV-fiets. De Contracthouder is slechts aansprakelijk tot de hoogte van het eigen risico (€ 50,- per gebeurtenis), mits de Contracthouder de OV-fiets op slot heeft gezet met de beide bijgeleverde sloten en hij de OV-fietsleutel samen met de bevestiging van de aangifte van de diefstal heeft overgelegd aan NS OV-fiets met een brief verstuurd naar het postadres vermeld op www.ns.nl/ov-fiets.
3. Bij verlies van de OV-fiets sleutel betaalt de Contracthouder vervangingskosten van de sleutel volgens de Tarieflijst en is de Contracthouder verplicht de OV-fiets terug te brengen naar de verhuurlocatie, tenzij daarover met NS OV-fiets andere afspraken zijn gemaakt.

III ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 15: Gegevens en gegevensbescherming

1. NS Groep NV is de verantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Om de diensten van NS te leveren verwerkt NS persoonsgegevens. NS verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Wilt u meer informatie, kijk dan op ns.nl/privacy of bel NS Klantenservice 030-751 51 55 (lokaal tarief).
2. De Contracthouder is altijd verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij verstrekt aan NS OV-fiets c.q. NSR. Verandering van gegevens, zoals een verhuizing, verandering van bankrekeningnummer en/of verandering van e-mailadres, moet de Contracthouder zelf aanpassen via 'MijnNS'.
3. De Contracthouder is verplicht aan hem verstrekte wachtwoorden geheim te houden.

Productvoorwaarden

NS OV-fiets B.V.

Pagina 6 van 7



Artikel 16: Betaling en facturering

De Contracthouder machtigt NSR om de verschuldigde bedragen (waaronder het Verificatietarief en huurbedragen) automatisch te incasseren. Het verschuldigde Verificatietarief wordt uiterlijk twee (2) maanden na aanvang van de desbetreffende abonnementsperiode geïncasseerd. NS OV-fiets stelt één keer per maand vast welk bedrag de Contracthouder voor de daaraan voorafgaande maand aan huurbedragen verschuldigd is. Incassering van de verschuldigde huurbedragen geschiedt eenmaal per maand. 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 IBAN bankrekening.

Artikel 17: Niet tijdige betaling

1. Indien het verschuldigde bedrag niet bij de Contracthouder kan worden geïncasseerd, stuurt NSR een betalingsherinnering. Betaalt de Contracthouder het verschuldigde bedrag niet uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering, dan is de Contracthouder in verzuim. Vanaf dat moment is de Contracthouder wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Daarnaast is de Contracthouder de redelijke kosten verschuldigd die NS OV-fiets maakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 96 lid 2 onder c van het Burgerlijk Wetboek.
2. In de periode waarin de Contracthouder een opeisbare betalingsverplichting jegens NS nog niet geheel heeft voldaan, is het voor de Contracthouder niet toegestaan gebruik te maken van het Abonnement.
3. NS heeft het recht, om indien de Contracthouder de door hem verschuldigde bedragen niet op tijd betaalt, het Abonnement te blokkeren en/of met onmiddellijke ingang te beëindigen.

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 Contracthouder 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 Contracthouder en/of een derde die van de Contracthouder een OV-fiets heeft verkregen;
 - c. De schade is ontstaan door een situatie die op grond van de wet of op grond van deze Productvoorwaarden voor rekening en risico van de Contracthouder komt.
2. NS OV-fiets is niet aansprakelijk voor enige gevolgschade die voortvloeit uit het feit dat de Contracthouder een OV-fiets (tijdelijk) niet heeft kunnen gebruiken. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, is de Contracthouder 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 Contracthouder 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 Contracthouder 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 via NS Klantenservice per post (NS Klantenservice Afd. OV-fiets, Postbus 2572, 3500 GN Utrecht) of via het online aangeboden contactformulier OV-fiets (<https://www.ns.nl/formulieren/contact-ov-fiets.html>). Klachten die binnen twee (2) maanden worden ingediend, zijn in ieder geval tijdig. Op schriftelijk ingediende klachten geeft NS OV-fiets binnen vier (4) weken schriftelijk antwoord of deelt NS OV-fiets aan de Contracthouder 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.

Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.

Pagina 7 van 7



Artikel 21: Geschillenregeling

1. Geschillen tussen Contracthouder 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 Contracthouder als NS OV-fiets aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.sgc.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Contracthouder zijn klacht eerst overeenkomstig artikel 20 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 twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Contracthouder 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 Contracthouder vragen zich binnen zes (6) 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 beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt voor haar geldende reglement. De 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 (2) weken vóór de inwerkingtreding bekend.
2. NS OV-fiets zal deze Productvoorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond, de ANWB en de Fietsersbond.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 8 maakt NS OV-fiets wijzigingen van tarieven en van Productvoorwaarden minimaal twee (2) weken vóór de inwerkingtreding bekend:
 - a. op de website www.ns.nl/ov-fiets, en
 - b. aan de Contracthouder per e-mail.

Artikel 23: Toepasselijk recht

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