



Algemene Voorwaarden van Moveo (geldig vanaf 1 januari 2024)

Inhoudsopgave

Deel A. Algemene bepalingen

Deel B. Servicevoorwaarden

Deel C. Aanvullende bepalingen Moveo-Share



DEEL A. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begrippenlijst

1.1 De in de Algemene Voorwaarden gebruikte begrippen hebben de volgende betekenis:

Afleveradres:	Het door de Klant aan Movelo gecommuniceerde adres waar Movelo de Huurobjecten aan het begin van de Huurovereenkomst ter beschikking zal stellen
Afleverdatum:	De datum waarop de Huurobjecten aan de Klant ter beschikking worden gesteld
Algemene Voorwaarden:	Deze Algemene Voorwaarden van Movelo
Fiets(en):	Eén of meerdere door Movelo aan de Klant verhuurde voertuig(en) (inclusief e-bikes en cargobikes) voor gebruik door de Klant in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden
FietsNED:	FietsNED B.V., statutair gevestigd te (4902 NS) Oosterhout aan de Bredaseweg 108A
Gebruiker:	Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de door Movelo aan de Klant verhuurde Fiets(en)
Huurobjecten:	De door Movelo aan de Klant verhuurde Fietsen, Mobility Hubs en/of software-oplossingen
Huurovereenkomst:	Iedere huurovereenkomst die tussen Movelo en een Klant tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die huurovereenkomst
Klant:	Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Movelo een Huurovereenkomst of Raamovereenkomst aangaat
Klantadres:	Het door de Klant aan Movelo gecommuniceerde adres waar correspondentie (zoals facturen) naartoe wordt gezonden
Mobility Hub(s):	Eén of meerdere door Movelo aan de Klant verhuurde oplaad- en/of parkeerstation(s) voor binnen en/of buiten
Movelo B.V.:	Movelo B.V., zijnde een onderdeel (<i>label</i>) dat eigendom is van FietsNED
Movelo-Key:	De Movelo mobiliteitsoplossing voor Fietsen met sleutels, zonder digitaal deelsysteem



Movelo-Share: Een al dan niet stationsgebaseerde mobiliteitsoplossing die kan bestaan uit onder andere Fietsen, eventuele Mobility Hubs, de Movelo-App en de Movelo-Fleetsoftware

Raamovereenkomst: Een eventuele door de Klant en Movelo gesloten raamovereenkomst, die de tussen de Klant en Movelo geldende randvoorwaarden behelst

Startdatum huurperiode: De datum waarop de huurperiode voor het Huurobject en de facturering van het maandelijkse bedrag start

1.2 De Klant heeft bij het afsluiten van een Huurovereenkomst de keuze tussen Movelo-Key en Movelo-Share. Indien de Klant kiest voor Movelo-Share, dan gelden aanvullend de bepalingen in Deel C van de Algemene Voorwaarden. De daarin gebruikte begrippen hebben de volgende betekenis:

Movelo-App: Een applicatie waarmee Gebruikers de Fietsen kunnen bedienen, huren en reserveren

Movelo-Fleetsoftware: Klantspecifieke software die de Klant inzicht geeft in het gebruik, de Gebruikers en het functioneren van de Huurobjecten

Operator: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Movelo een Huurovereenkomst aangaat en die de Movelo-Fleetsoftware beheert

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Huurovereenkomst tussen Movelo en een Klant.

2.2 Afspraken tussen Movelo en een Klant in afwijking van, of in aanvulling op, de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen door Movelo en de Klant.



- 2.3 Indien en voor zover een bepaling in de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of niet-afdwingbaar is of wordt verklaard, dan wordt de bepaling geacht geen deel uit te maken van de Algemene Voorwaarden. De overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden blijven in dat geval volledig van toepassing. MoveLO en de Klant zullen alsdan in overleg treden om overeenstemming te bereiken over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of niet-afdwingbare bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

Artikel 3. Looptijd huurperiode

- 3.1 De huurperiode begint altijd pas te lopen nadat het Huurobject aan de Klant ter beschikking is gesteld (conform datum afleverbon). De Startdatum huurperiode is:
- bij terbeschikkingstelling in de eerste helft van een maand, de 15e van die maand; en
 - bij terbeschikkingstelling in de tweede helft van een maand, de 1e van de volgende maand.
- 3.2 FLAT-Huurovereenkomsten hebben een vaste looptijd en eindigen na de overeengekomen contractperiode.
- 3.3 FLEX-Huurovereenkomsten hebben een onbepaalde huurperiode van tenminste 6 maanden. Zij kunnen na de eerste 6 maanden te allen tijde worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 2 maanden. De opzegging gaat steeds in op de eerste van de maand waartegen is opgezegd (indien de huurperiode is begonnen op een 15e, dan gaat de opzetting in op de 15e van de maand waartegen is opgezegd).

Artikel 4. Facturatie

- 4.1 Na het sluiten van een Huurovereenkomst stuurt MoveLO de Klant een eerste factuur

waarmee de door de Klant te betalen eenmalige kosten en een voorschot van twee maandtermijnen in rekening worden gebracht. De voorschotbetaling zal aan het einde van de looptijd van de Huurovereenkomst met de laatste twee maandtermijnen worden verrekend. De Klant dient deze factuur binnen 30 dagen te voldoen.

- 4.2 MoveLO factureert de door de Klant te betalen maandelijkse (huur-)termijnen telkens aan het begin van de desbetreffende maand. Als de huurperiode op de 15e van een maand is ingegaan, dan wordt de huurtermijn over de eerste en laatste maand van de huurperiode naar evenredigheid (dus met 50%) verminderd.
- 4.3 Alle facturen worden verzonden per e-mail aan het door de Klant opgegeven e-mailadres (contactpersoon voor facturering).
- 4.4 Als de Klant MoveLO hiertoe middels een SEPA-machtiging heeft gemachtigd, dan zal MoveLO de gefactureerde bedragen direct van de rekening van de Klant incasseren.

Artikel 5. Terbeschikkingstelling van de Huurobjecten aan de Klant

- 5.1 De Huurobjecten worden op de Afleverdatum op het Afleveradres aan de Klant ter beschikking gesteld. Voorwaarde hiervoor is dat de Klant de eerste factuur als bedoeld in artikel 4.1 heeft voldaan.
- 5.2 De Klant is verplicht de Huurobjecten in ontvangst te nemen. De Klant dient de ontvangst aan MoveLO te bevestigen. Eventueel ontbrekende Huurobjecten en eventuele gebreken moet de Klant onmiddellijk aan MoveLO melden middels een email aan support@fietsned.nl
- 5.3 Voor zover voor het gebruik van de Huurobjecten nadere voorzieningen nodig zijn (zoals ruimtes waar de gehuurde Mobility Hubs geïnstalleerd kunnen worden en elektriciteitsaansluitingen), dient de Klant zelf zorg te dragen voor de



aanwezigheid van deze voorzieningen. Daaraan verbonden kosten komen voor rekening van de Klant.

- 5.4 De Klant dient zorgvuldig met de Huurobjecten om te gaan en eventuele gebruiksvoorschriften van de fabrikant in acht te nemen.
- 5.5 Movelo beschikt altijd over reservesleutels van Fietsen. In het geval van een verloren of beschadigde sleutel, moet er een nieuwe sleutel worden aangevraagd bij Movelo via support@fietsned.nl. De kosten hiervoor komen voor rekening van de Klant.
- 5.6 Indien Movelo en de Klant hebben afgesproken dat een Huurobject van *branding* elementen van de Klant (zoals logo's en kleuren) zal worden voorzien, dan zal Movelo de Klant templates ter beschikking stellen waarin de Klant de gewenste *branding* elementen kan opnemen. De Klant dient de ingevulde templates vervolgens in pdf-format aan Movelo terug te sturen. Als alternatief biedt Movelo de Klant aan dat Movelo de template voor de Klant verwerkt. In beide gevallen draagt Movelo er vervolgens voor zorg dat de Huurobjecten van de *branding* elementen van de Klant worden voorzien.

Artikel 6. Wijziging Klantgegevens

Wijzigingen in de gegevens van de Klant, zoals het Klantadres, dient de Klant onmiddellijk en schriftelijk via support@fietsned.nl aan Movelo mede te delen.

Artikel 7. Risicoverdeling, verzekeringsdekking

- 7.1 Vanaf het moment dat de Huurobjecten aan de Klant ter beschikking zijn gesteld, draagt de Klant het risico van schade aan, of verlies van, de Huurobjecten.
- 7.2 Indien gedurende de looptijd van een Huurovereenkomst schade aan een Huurobject ontstaat die door een door Movelo afgesloten verzekering is gedekt, dan dient de Klant een eventueel

toepasselijk eigen risico aan Movelo te vergoeden.

Artikel 8. Gebreken aan de Huurobjecten

- 8.1 Voor zover zich na de terbeschikkingstelling van een Huurobject aan de Klant een gebrek aan het Huurobject voordoet dat niet aan de Klant of een derde te wijten is (dat wil zeggen schade bij normaal gebruik zonder externe schadeveroorzakende gebeurtenis), dan dient de Klant Movelo hierover onmiddellijk te informeren. Movelo zal vervolgens, naar eigen keuze, de schade laten repareren of de Klant een vervangend Huurobject aanbieden dat gelijkwaardig is aan, en redelijkerwijs vergelijkbaar is met, het gebrekkige Huurobject. Verder zal Movelo in kaart brengen of in verband met het gebrek een garantieclaim bij de fabrikant kan worden ingediend. Mocht dit het geval zijn, dan zal Movelo voor afhandeling van de garantieclaim zorgdragen. Mocht er geen aanspraak uit hoofde van enige garantie bestaan, dan komen de reparatie-respectievelijk vervangingskosten in beginsel voor rekening van de Klant.
- 8.2 Gebreken aan een Huurobject geven de Klant geen recht om de betaling van de maandelijkse huurtermijnen op te schorten of andere wettelijke rechten ter zake te doen gelden, tenzij Movelo het gebrek niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen en ook geen vervangend Huurobject heeft aangeboden aan de Klant.

Artikel 9. Cessie en innen vorderingen jegens derden

- 9.1 Het kan gebeuren dat een derde gedurende de looptijd van een Huurovereenkomst schade veroorzaakt aan het Huurobject. De Klant draagt eventuele vorderingen die hij in dat verband jegens de derde (of zijn verzekeraar) mocht hebben hierbij over aan Movelo.



9.2 De Klant is verplicht deze vorderingen op verzoek van MoveLO in eigen naam, maar voor rekening en risico van MoveLO, te innen en betaling aan MoveLO te vorderen.

Artikel 10. Geen overdracht Huurovereenkomst zonder toestemming van MoveLO

10.1 De Klant kan zijn rechten en verplichtingen op grond van een Huurovereenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MoveLO niet overdragen of bezwaren (noch geheel noch gedeeltelijk). Zonder toestemming van MoveLO komt derhalve geen overdracht of bezwaring tot stand.

10.2 Het staat MoveLO vrij een verzochte toestemming al dan niet te verlenen. Een eventuele weigering van toestemming geeft de Klant niet het recht de Huurovereenkomst op te zeggen of te ontbinden.

Artikel 11. Aansprakelijkheid van MoveLO

11.1 MoveLO is jegens de Klant aansprakelijk voor schade van de Klant die te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van MoveLO.

11.2 Voor overige schade van de Klant (met uitzondering van vermogensschade van de Klant) is MoveLO slechts aansprakelijk indien en voor zover zij haar contractuele verplichtingen uit hoofde van een Huurovereenkomst zwaarwegend heeft geschonden en alleen voor zover de daaruit voortvloeiende schade van de Klant voorzienbaar was. Een dergelijke aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot 25% van de som van alle huurtermijnen die de Klant aan MoveLO heeft betaald, met een maximum van 12 huurtermijnen.

11.3 In het kader van de verwerking van persoonsgegevens zal:
a) de Klant MoveLO vrijwaren en gevrijwaard houden tegen alle vorderingen, procedures of acties van een

bevoegde overheidsinstantie en/of betrokkenen tegen MoveLO;

b) MoveLO de Klant vrijwaren tegen alle schade, voor zover die schade rechtstreeks voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van MoveLO bij de uitvoering van haar verplichtingen uit het Addendum Gegevensbescherming, tot een maximum van 50% van de som van de voorgaande 12 huurtermijnen die de Klant aan MoveLO heeft betaald.

Artikel 12. Tussentijdse beëindiging van Huurovereenkomsten door de Klant

12.1 Annulering, tussentijdse opzegging of andersoortige vroegtijdige beëindiging van een Huurovereenkomst door de Klant is (behoudens het in artikel 3.3 bepaalde) uitgesloten.

12.2 Indien de Klant de Huurobjecten ondanks het in artikel 12.1 bepaalde voor afloop van de Huurovereenkomst aan MoveLO wenst te retourneren, dan dient hij dit schriftelijk aan MoveLO mede te delen en de Huurobjecten binnen één maand na deze mededeling in een functionele en onbeschadigde toestand aan MoveLO terug te geven. Teruggave dient plaats te vinden door aflevering op een door MoveLO aangegeven magazijn (Service Centre Noord: Barneveld, Nederland)

12.3 Indien de Klant de Huurobjecten niet binnen één maand na zijn mededeling (als bedoeld in artikel 12.2) teruggeeft, dan heeft MoveLO het recht de Huurobjecten op kosten van de Klant te laten ophalen.

12.4 Een vroegtijdige teruggave van de Huurobjecten aan MoveLO ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling van de huurtermijnen die hij tot aan het reguliere einde van de Huurovereenkomst nog verschuldigd is. Deze huurtermijnen worden ten gevolge van de vroegtijdige teruggave van de Huurobjecten onmiddellijk en volledig opeisbaar.



Artikel 13. Opzegging van Huurovereenkomsten door MoveLO

- 13.1 Indien de Klant ten aanzien van ten minste twee door MoveLO verzonden facturen in betalingsverzuim verkeert en deze facturen ondanks een laatste aanmaning door MoveLO niet betaalt, dan is MoveLO gerechtigd de contractuele relatie met de Klant te beëindigen en alle met de Klant gesloten Huurovereenkomsten met onmiddellijke ingang op te zeggen. De Klant is in dat geval tevens voor iedere opgezegde Huurovereenkomst een onkostenvergoeding van twee maandtermijnen verschuldigd aan MoveLO. De overige rechten van MoveLO blijven onverlet, bijvoorbeeld het recht om schadevergoeding te vorderen wegens tekortkomingen door de Klant.
- 13.2 MoveLO is daarnaast gerechtigd de contractuele relatie met de Klant te beëindigen en alle met de Klant gesloten Huurovereenkomsten op te zeggen indien daarvoor (overige) gewichtige redenen bestaan. Daarvan zal in het bijzonder sprake zijn indien van MoveLO, gelet op alle omstandigheden van het geval en een afweging van de wederzijdse belangen, niet kan worden verwacht dat zij de contractuele verhouding met de Klant voortzet. De overige rechten van MoveLO blijven onverlet, bijvoorbeeld het recht om schadevergoeding te vorderen wegens tekortkomingen door de Klant.
- 13.3 Iedere opzegging moet schriftelijk geschieden.
- 13.4 Alle bedragen die de Klant ten tijde van een opzegging door MoveLO reeds aan MoveLO was verschuldigd, worden ten gevolge van de opzegging terstond opeisbaar.

Artikel 14. Teruggaveverplichting Klant bij einde Huurovereenkomst

- 14.1 Aan het einde van een Huurovereenkomst dient de Klant de Huurobjecten onmiddellijk in een functionele en onbeschadigde staat aan MoveLO terug te geven. Bij schending

van deze verplichting is MoveLO gerechtigd eventuele reparatiekosten aan de Klant in rekening te brengen.

- 14.2 Teruggave van Huurobjecten aan het einde van de Huurovereenkomst vindt plaats doordat MoveLO de Huurobjecten bij de Klant ophaalt. De Klant dient alle hiervoor nodige medewerking te verlenen.

Artikel 15. Overmacht

- 15.1 Indien en voor zover een partij niet in staat is haar verplichtingen uit hoofde van een Huurovereenkomst of Raamovereenkomst (niet zijnde betalingsverplichtingen) na te komen om redenen van overmacht, zoals brand, staking, uitsluiting, oorlog, overheidsingrijpen, natuurrampen, sabotage, vertragingen bij toeleveranciers, enzovoort, dan is zij van de betreffende verplichtingen ontheven voor de periode dat de overmachtssituatie voortduurt. Van een overmachtssituatie is eveneens sprake indien een pandemie een aanzienlijke economische of juridische impact heeft op de uitvoering van een Huurovereenkomst (bijvoorbeeld uitgaansverboden door de autoriteiten, bevelen tot sluiting van de activiteiten, quarantaine, enzovoort).
- 15.2 Het optreden van een overmachtssituatie wordt onverwijld aan de andere partij medegedeeld. In dergelijke gevallen nemen de partijen onmiddellijk contact met elkaar op en bespreken zij de verwachte duur en omvang van de versturende effecten. De partijen verbinden zich ertoe met alle technisch mogelijke en economisch redelijke middelen ervoor te zorgen dat de Huurovereenkomst alsnog door beide partijen volledig kan worden uitgevoerd.
- 15.3 Vorderingen tot schadevergoeding ter zake van overmachtssituaties zijn uitgesloten.



Artikel 16. Compliance data- en privacywetgeving

- 16.1 Het verwerken van persoonsgegevens door Moveo wordt uitgevoerd in overeenstemming met de daarop toepasselijke wet- en regelgeving.
- 16.2 Voor zover Moveo in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, is het Moveo Privacy Statement van toepassing, dat kan worden geraadpleegd op [<https://www.fietsned.nl/privacy-verklaring-fietsned/>].

Artikel 17. Vertrouwelijkheid

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van de inhoud van de door hen gesloten overeenkomsten (zowel alle Huurovereenkomsten als ook een eventuele Raamovereenkomst en een eventueel Addendum Gegevensbescherming), zowel tijdens de duur van de desbetreffende overeenkomsten als na beëindiging ervan. Voor zover de Klant gebruik maakt van de Moveo-Fleetsoftware is de Klant verplicht de aanmeldgegevens geheim te houden en te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik derden. De in dit artikel 17 overeengekomen vertrouwelijkheid laat onverlet dat Moveo gerechtigd is de Klant als referentiebedrijf te benoemen.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 18.1 De Algemene Voorwaarden, alle door Moveo en de Klant gesloten Huurovereenkomsten en een eventuele Raamovereenkomst worden beheerst door Nederlands recht.
- 18.2 De Rechtbank Amsterdam is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele geschillen tussen Moveo en de Klant.

DEEL B. SERVICEVOORWAARDEN

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Servicevoorwaarden zijn van toepassing op alle servicewerkzaamheden die Moveo voor de Klant verricht.
- 1.2 De Klant dient Moveo bij de uitrol van de servicewerkzaamheden te ondersteunen en een contactpersoon voor Moveo te benoemen.
- 1.3 Indien servicewerkzaamheden op het terrein van de Klant worden uitgevoerd, zorgt de Klant voor een veilige toegang en stelt hij indien nodig een geschikte ruimte ter beschikking.

Artikel 2. Logistiek

- 2.1 De Huurobjecten worden door Moveo (of haar servicepartners) rijklaar ter beschikking gesteld respectievelijk geïnstalleerd op het Afleveradres. Op hetzelfde adres zullen de Huurobjecten na afloop van de Huurovereenkomst door Moveo (of haar service partners) worden opgehaald. De Klant zorgt voor toegang voor Moveo (en haar servicepartners) tot het Aflever- en ophaaladres. In overleg met de Klant kan de montage / demontage van de Mobility Hubs ook door de Klant worden uitgevoerd.
- 2.2 Voorafgaand aan het ophalen van de Huurobjecten worden deze door Moveo visueel geïnspecteerd op beschadigingen. Eventueel geconstateerde schade wordt ter plaatse gedocumenteerd en zal door Moveo aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 2.3 Het eigendom van de loopplaten van Mobility Hubs gaat op het moment van de beëindiging van de Huurovereenkomst over op de Klant en de loopplaten blijven ter plaatse.

Artikel 3. Instructies

Op het moment dat de Huurobjecten aan de Klant ter beschikking worden gesteld ontvangt deze tevens instructies over de functies en het gebruik daarvan. Aan de Klant worden tevens eventuele gebruikershandleidingen verstrekt.



Artikel 4. Service van toepassing op Fietsen

4.1 Het Movelo-serviceconcept voor Fietsen is onderverdeeld in 3 categorieën: quickchecks, inspecties en reparaties. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van quickchecks zoals hieronder beschreven. De organisatie en uitvoering van inspecties en reparaties vallen onder de verantwoordelijkheid van Movelo.

4.2 Quickchecks:

- a. De quickcheck dient ertoe de veiligheid van de Gebruiker te waarborgen en is tegelijkertijd een preventieve maatregel tegen mogelijke schade.
- b. Het interval voor de quickcheck is afhankelijk van het gebruik van de Fiets. De Klant dient de quickcheck op alle gehuurde Fietsen regelmatig uit te voeren. Movelo adviseert dit ten minste eens per maand te doen.
- c. De Klant kan de voor de quickcheck benodigde werkmaterialen desgewenst van Movelo kopen (prijs op aanvraag).
- d. De volgende activiteiten zijn onderdeel van een quickcheck:
 - Reiniging;
 - Bandenspanning voor en achter controleren (4 - 4,5 bar);
 - Functietest:
 - Remmen voor, achter;
 - Verlichting voor, achter;
 - Aandrijving;
 - Visuele inspectie:
 - Kettingspanning;
 - Spatborden, zadelpen, kettingkast, kabelbediening;
 - Velgen voor, achter;
 - Controleren of alles goed vast zit, zo nodig vastdraaien van:
 - Pedalen;
 - Wielbouten voor, achter.

4.3 Inspecties:

- a. Om de functionaliteit van de Fietsen te waarborgen, voert Movelo (of een van haar servicepartners) proactief het overeengekomen preventieve onderhoud bij de Klant op de afgesproken locatie uit.
- b. De Klant heeft standaard recht op twee inspecties per Fiets per jaar. Indien de Klant extra inspecties wenst, kan dit met Movelo worden overeengekomen. De extra inspecties wordt in dat geval doorbelast in de door de Klant te betalen maandelijkse huurtermijnen.
- c. Datum en tijdstip van inspecties worden met de Klant gecoördineerd.
- d. Een inspectie omvat de volgende activiteiten:
 - Remblokken voor, achter controleren / afstellen;
 - Ketting en aandrijflijn controleren / afstellen / smeren;
 - Schakelkabel controleren / afstellen;
 - Remmen controleren /afstellen;
 - Controleren van wielen, behuizing, slangen;
 - Schroeven controleren / bijstellen.
- e. De kosten van de uitvoering van overeengekomen inspectie en alle daarmee samenhangende reiskosten zijn inbegrepen in de maandelijkse huurtermijnen.
- f. De kosten voor reserveonderdelen, alsmede de arbeidstijd voor de vervanging van defecte onderdelen, zijn voor rekening van de Klant. Dit houdt in dat wanneer tijdens een inspectie blijkt dat een reserveonderdeel nodig is, Movelo de daarmee samenhangende materiaalkosten en arbeidstijd mag doorbelasten aan de Klant.



4.4 Reparaties:

- a. Reparaties van Fietsen vallen onder de verantwoordelijkheid van Movelo en worden uitgevoerd door Movelo (of een van haar geautoriseerde servicepartners).
- b. De Klant dient Movelo onmiddellijk per email aan support@fietsned.nl te informeren indien gedurende de looptijd van een Huurovereenkomst schade aan de desbetreffende Fiets ontstaat.
- c. Movelo bevestigt de ontvangst van de schademelding en draagt zorg voor de uitvoering van de noodzakelijke reparaties. Datum en tijdstip van de reparaties worden met de Klant gecoördineerd.
- d. De Klant erkent dat de beschikbaarheid van reserveonderdelen op de markt beperkt is. Reparatie van een Fiets kan door gebrek aan reserveonderdelen een langere reparatietijd tot gevolg hebben.
- e. De Klant is verplicht de door Movelo te maken reparatiekosten aan Movelo te vergoeden. De reparatiekosten bestaan uit de reiskosten van Movelo, de door Movelo bestede arbeidstijd en de kosten voor reserveonderdelen.
- f. De reparatiekosten voor schade aan een Fiets die ten gevolge van een ongeval is ontstaan zijn in beginsel gedekt door een door Movelo afgesloten verzekering. De Klant hoeft deze reparatiekosten in afwijking van artikel 4.4 e niet aan Movelo te vergoeden, op voorwaarde dat (i) de Klant het ongeval volgens het Movelo-template incl. de vereiste foto's aan Movelo heeft gemeld en (ii) de schade niet te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van de Klant. De Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat een eigen risico wordt doorbelast aan de Klant.
- g. De reparatiekosten voor schade aan een Fiets die door vandalisme is ontstaan en aan het verdere gebruik van de Fiets in de weg staat, zijn eveneens in beginsel gedekt door een door Movelo afgesloten verzekering. De Klant hoeft deze reparatiekosten in afwijking van artikel 4.4 e niet aan Movelo te vergoeden, op voorwaarde dat de Klant (i) van het vandalisme aangifte heeft gedaan bij de politie en (ii) daarvan bewijs heeft overhandigd aan Movelo. De Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat een eigen risico wordt doorbelast aan de Klant.

Artikel 5. Service van toepassing op Mobility Hubs

- 5.1 Reparaties van Mobility Hubs vallen onder de verantwoordelijkheid van Movelo en worden uitgevoerd door Movelo (of een van haar geautoriseerde servicepartners).
- 5.2 De Klant dient Movelo onmiddellijk per email aan support@fietsned.nl te informeren indien er gedurende de looptijd van de Huurovereenkomst schade aan een Mobility Hub ontstaat.



- 5.3 Movelo bevestigt de ontvangst van de schademelding en organiseert de uitvoering van de noodzakelijke reparaties. Dag en tijdstip van de reparaties worden met de Klant gecoördineerd. De Klant erkent dat de beschikbaarheid van reserveonderdelen op de markt beperkt is. Reparatie van een Mobility Hub kan door gebrek aan reserveonderdelen een langere reparatietijd tot gevolg hebben.
- 5.4 De Klant is verplicht de door Movelo te maken reparatiekosten aan Movelo te vergoeden. De reparatiekosten bestaan uit de reiskosten van Movelo, de door Movelo bestede arbeidstijd en de kosten voor reserveonderdelen.
- 5.5 De reparatiekosten voor schade aan een Mobility Hub die ten gevolge van een ongeval is ontstaan zijn in beginsel gedekt door een door Movelo afgesloten verzekering. De Klant hoeft deze reparatiekosten in afwijking van artikel 5.4 niet aan Movelo te vergoeden, op voorwaarde dat (i) de Klant het ongeval volgens het Movelo-template incl. de vereiste foto's aan Movelo heeft gemeld en (ii) de schade niet te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van de Klant. De Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat een eigen risico wordt doorbelast aan de Klant.
- 5.6 De reparatiekosten voor schade aan een Mobility Hub die het gevolg is van vandalisme of een ongeval zijn in beginsel gedekt door een door Movelo afgesloten verzekering. De Klant hoeft deze reparatiekosten in afwijking van artikel 5.4 niet aan Movelo te vergoeden, op voorwaarde dat (i) de Klant een volledig ingevulde ongevalsangifte (volgens het Movelo-sjabloon) incl. de vereiste foto's aan Movelo heeft toegezonden danwel van de schade aangifte heeft gedaan bij de politie, en (ii) de schade niet te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van de Klant. De Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat een eigen risico wordt doorbelast aan de Klant.

Artikel 6. Vervanging in geval van diefstal, verlies of total loss

- 6.1 De Klant dient Movelo onmiddellijk per email aan support@fietsned.nl te informeren in geval van diefstal, verlies of total loss van een Fiets of Mobility Hub of een onderdeel daarvan (bijvoorbeeld een accu of slot).
- 6.2 Movelo bevestigt de ontvangst van de melding en draagt zorg voor de vervanging van de Huurobjecten. Datum en tijdstip van de vervanging worden met de Klant gecoördineerd.
- 6.3 De vervangingskosten zijn in beginsel voor rekening van de Klant, tenzij (i) het gaat om de diefstal van een Fiets of Mobility Hub of een onderdeel daarvan, (ii) de Klant van die diefstal aangifte bij de politie heeft gedaan en daarvan bewijs heeft overhandigd aan Movelo, en (iii) in geval van een gestolen Fiets, de Fiets ten tijde van de diefstal was vergrendeld met een geïntegreerd U-lock en ketting of in een afgesloten ruimte stond. De vervangingskosten zijn in dat geval in beginsel gedekt door een door Movelo afgesloten verzekering. De Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat een eigen risico wordt doorbelast aan de Klant.
- 6.4 Als een vervanging van het Huurobject (of het desbetreffende onderdeel) niet mogelijk is (bijvoorbeeld omdat geen verdere Fietsen of Mobility Hubs meer beschikbaar zijn) worden de maandelijkse huurtermijnen vanaf de eerstvolgende maand nadat de Klant Movelo over de diefstal, het verlies of de total loss heeft geïnformeerd, verminderd met het deel van de huursom dat op het desbetreffende Huurobject zag.

Artikel 7. Support

Voor vragen over de Movelo-producten staat het Movelo-support team ter beschikking van de Klant. De hotline is voor de Klant beschikbaar tijdens de kantooruren van Movelo (maandag tot



en met vrijdag 08.30-17.00 uur). Vragen per e-mail kunnen worden gericht aan support@fietsned.nl

Artikel 8. Vergoeding en facturatie

- 8.1 De facturatie van eventuele reparatiekosten (artikel 4.4 e en 5.4), vervangingskosten (artikel 6.3) en overige met de Klant overeengekomen servicewerkzaamheden vindt maandelijks plaats in de eerstvolgende maand nadat de desbetreffende kosten zijn gemaakt. Moveo stuurt de Klant hiertoe een separate servicefactuur toe en stelt deze ook in de Moveo Customer Cloud ter beschikking. De facturatie is gebaseerd op de met de Klant overeengekomen servicewerkzaamheden en de door Moveo gemaakte arbeids-, reis- en materiaalkosten.
- 8.2 Moveo rekent op dit moment de volgende kosten voor de uitvoering van reparatie-, vervangings- en overige servicewerkzaamheden:

Items	Eenheid	EP, netto EUR
Werktijd	per uur	85,00 EUR
Reiskosten	per reis	75,00 EUR
Onderdelen	per stuk	RRP min 3% korting
Eigen Risico (Fiets of onderdeel daarvan)	per geval per fiets of onderdeel	150,00 EUR
Eigen Risico (Mobility Hub)	per geval per hub	250,00 EUR
Vervanging Huurobject (in geval van diefstal, verlies of total loss en voor zover geen aanspraak op verzekeringsdekking kan worden gemaakt)	per stuk	dagwaarde

- 8.3 De Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat Moveo de in artikel 8.2 genoemde kosten eenzijdig mag wijzigen indien gewijzigde materiaalkosten, gewijzigde marktomstandigheden of een gewijzigde economische situatie daartoe aanleiding geven.
- 8.4 De Klant dient Moveo in beginsel te machtigen de verschuldigde bedragen op basis van een SEPA-machtiging direct van zijn rekening te incasseren.

DEEL C. AANVULLENDE BEPALINGEN **MOVELO-SHARE**

Artikel 1. Toepasselijkheid

Deze Aanvullende Bepalingen Moveo-Share zijn alleen van toepassing indien de Klant gebruik maakt van Moveo-Share.

Artikel 2. Operator en Gebruikersadministratie

De Klant is in beginsel (dat wil zeggen behalve indien Moveo en de Klant uitdrukkelijk anders overeenkomen) zelf Operator en als zodanig verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van de Fietsen aan Gebruikers. Tot deze verantwoordelijkheid behoort bijvoorbeeld het opstellen en vastleggen van de gebruiksvoorwaarden die in de verhouding Klant – Gebruiker gelden en het beheer van eventuele Gebruikersaccounts. De opgestelde gebruikersvoorwaarden worden vastgelegd in de app en dienen te worden goedgekeurd door de betreffende Gebruikers.



Artikel 3. Moveo-App en Moveo-Fleetsoftware

3.1 De Klant krijgt ten behoeve van het beheer van de Fietsen en de administratie van Gebruikers toegang tot de Moveo-App en de Moveo-Fleetsoftware.

3.2 Moveo-App:

- a. Moveo maakt de Moveo-App Europawijd-beschikbaar in de app-stores (iOS en Android). Het downloaden van de Moveo-App is gratis.
- b. Met de Moveo-App kan de Klant zijn Gebruikers toegang geven tot de Fietsen. Met de Moveo app kunnen de Fietsen worden geopend, gesloten, gereserveerd en gehuurd.

3.3 Moveo-Fleetsoftware:

- a. Moveo stelt de Moveo-Fleetsoftware via internet ter beschikking aan de Klant. De Klant kan de Moveo-Fleetsoftware gebruiken via een gangbare webbrowsen (Edge, Firefox, Chrome).
- b. De Moveo-Fleetsoftware is een cloud-gebaseerde websoftware (saas). De Klant wordt daarmee in staat gesteld Moveo-Share te beheren (ten behoeve van bijvoorbeeld de authenticatie, activering, deactivering en verwijdering van Gebruikers, alsmede het verlenen van supportwerkzaamheden aan Gebruikers). Ook de (door de Klant op te stellen) gebruiksvoorwaarden en overige afspraken die in de verhouding tussen de Klant en de gebruikers gelden kunnen door middel van de Moveo-Fleetsoftware worden geadmistreerd.
- c. Moveo en de Klant stemmen de inrichting van de Moveo-

Fleetsoftware van tevoren met elkaar af voordat de Huurobjecten aan de Klant ter beschikking worden gesteld.

- d. Moveo draagt zorg voor de eerste installatie en inrichting van de Moveo-Fleetsoftware. De Klant is verantwoordelijk voor eventuele nadien aangebrachte wijzigingen. Bij eventuele vragen of technische problemen kan de Klant voor ondersteuning altijd contact met Moveo opnemen.

3.4 Beschikbaarheid:

- a. De Moveo-App en de Moveo-Fleetsoftware zijn in beginsel 24/7 beschikbaar. Op jaarbasis moet het beschikbaarheidspercentage $\geq 99\%$ zijn.
- b. Het beschikbaarheidspercentage wordt als volgt berekend:

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = \left(1 - \frac{\text{Stilstandtijd}}{\text{minuten/beschikbaarheid/jaar}}\right) * 100$$

- c. De stilstandtijd is de optelsom van de minuten waarin de Moveo-Fleetsoftware respectievelijk de Moveo-App niet kan worden gebruikt.
- d. De tijd van het moment van ontvangst van een storingsmelding tot aan het moment van heringebruikname is bepalend voor de berekening van de stilstandtijd.
- e. De volgende elementen zullen niet worden meegenomen bij het vaststellen van het beschikbaarheidspercentage en de stilstandtijd:
 - import van nieuwe releases (over het algemeen één keer per week);



- hotfixes; en
- storingen waarvoor Moveo niet verantwoordelijk is.

Artikel 4. Moveo-Share met betalingsmodule

4.1 Moveo biedt de Klant via Moveo-Share de mogelijkheid om een betalingsmodule toe te voegen aan de Moveo-App, waarmee

betalingen door de Gebruikers kunnen worden afgewikkeld.

4.2 Alle uit Moveo Share voortvloeiende kosten (zoals de kosten voor het koppelen van de betalingsmodule aan de Moveo-Fleetsoftware) en opbrengsten zijn voor rekening van de Klant.