

VANMOOF

# Conditions Générales

C'est ici que vous pouvez prendre connaissance de toutes les conditions d'utilisation de VanMoof. Cela inclut les conditions de garantie et toute autre modalité liée à l'achat et à l'utilisation des vélos VanMoof.

Date de prise d'effet : 6 août 2024

---

## 1. DÉFINITIONS

1

Dans les présentes Conditions générales de vente de VanMoof (ci-après : les « Conditions générales »), il convient d'entendre par :

1. **Contrat** : tout contrat écrit conclu entre le Client et VanMoof pour l'achat d'un Produit, tel que visé dans la Confirmation de commande.
2. **Application** : l'application mobile VanMoof, à laquelle le Client a accès en créant un compte personnel.
3. **Ride Pro** : la variante payante de l'application mobile de VanMoof, qui permet au Consommateur d'accéder à des fonctionnalités et/ou des services supplémentaires, ceci comme précisé dans l'APP.
4. **Client / vous** : le Client qui conclut (ou est situation de négociation avec VanMoof pour conclure) un Contrat avec VanMoof concernant l'achat d'un Produit.
5. **Fonctions** : fonctions (numériques) supplémentaires du Produit étant intégrées (ou pouvant être intégrées) au Produit par VanMoof et faisant donc partie intégrante du Produit, telles que le logiciel de suivi GPS et/ou les services et la reconnaissance des cyclistes.
6. **Centre d'aide (Help center)** : le portail en ligne permettant aux Clients de contacter VanMoof, disponible sur le site Internet de VanMoof ([help.vanmoof.com](https://help.vanmoof.com)) et l'Application.
7. **Confirmation de commande** : la confirmation écrite par VanMoof d'une Commande.

## VANMOOF

9. **Parties** : le Client et VanMoof pris conjointement.

10. **Pièces** : les pièces détachées du Produit.

11. **Partie** : Client ou VanMoof pris séparément.

12. **Service antivol** : le service fourni par VanMoof en cas de vol d'un Produit d'un Consommateur comme défini à l'Annexe 3 des présentes Conditions générales ;

13. **Politique de confidentialité** : La déclaration de confidentialité de VanMoof disponible sur <https://www.vanmoof.com/en-NL/privacy> et l'Application.

14. **Produit** : le Véhicule de micro-mobilité (électronique), y compris les accessoires et les caractéristiques, tel que vendu par VanMoof par l'intermédiaire de la Boutique en ligne.

15. **Commande** : une commande passée par le Client pour l'achat d'un Produit par le biais de la Boutique en ligne.

16. **Politique de retour** : la politique de retour/renvoi de produits de VanMoof telle qu'exposée à l'Annexe 2 des présentes Conditions générales, et également disponible par le biais de l'Application et de la Boutique en ligne.

17. **Services** : les services d'entretien et de réparation du Produit.

18. **Zones de service** : les régions, telles qu'indiquées par le biais de l'Application et de la Boutique en ligne, dans lesquelles VanMoof propose la livraison du Produit et dans lesquelles les Services sont fournis aux Clients par l'intermédiaire des Partenaires de VanMoof (PV).

19. **Manuel d'utilisation** : le manuel d'utilisation d'un Produit et que VanMoof remet au Client.

20. **VanMoof** : la société à responsabilité limitée [de droit néerlandais] MA Micro Netherlands B.V., constituée et immatriculée aux Pays-Bas à la Chambre de commerce sous le numéro de société 91990866, dont le siège social se trouve à Nieuwe Looiersdwarsstraat 9 à (1017 TZ) Amsterdam, et l'ensemble des sociétés avec lesquelles elle est affiliée au sein d'un groupe comme visé à l'article 2:24b du Code civil néerlandais (« CCN ») ou dans lesquelles elle a une participation telle que visée à l'article 2:24 du CCN.

21. **Partenaire VanMoof (PV)** : un partenaire de VanMoof qui vend des Produits et/ou des Pièces aux Clients et/ou fournit des Services aux Clients. Un registre des PV par région est mis à la disposition du Client par le biais de l'Application et de la Boutique en ligne.

22. **Politique de garantie** : la Garantie limitée pour véhicules neufs de VanMoof, telle que celle-ci figure à l'Annexe 1 des présentes conditions générales, laquelle est également disponible par le biais de l'application et de la Boutique en ligne.

23. **Région de garantie** : le pays où le véhicule a été initialement livré au Client par VanMoof ou un PV.

24. **Boutique en ligne** : la Boutique en ligne sur le site Internet de VanMoof accessible à l'adresse [vanmoof.com](https://www.vanmoof.com)

# VANMOOF

1

Les présentes Conditions générales s'appliquent à tous les Contrats et à tous les actes juridiques relatifs à leur formation.

---

2

VanMoof peut modifier unilatéralement les présentes Conditions générales lorsque cela est nécessaire aux fins d'une mise à jour de celles-ci est nécessaire en raison d'un changement de circonstances (par exemple, si VanMoof modifie ou étend ses activités). VanMoof informera le Client d'une modification unilatérale des présentes Conditions générales, en indiquant les raisons de cette modification. Le Client peut résilier (en néerlandais : opzeggen) le Contrat dès cette notification. La version la plus récente des Conditions générales sera toujours disponible pour le Client par le biais de l'Application et de la Boutique en ligne. Les modifications prendront effet 14 jours calendaires après la date à laquelle le Client a été informé des Conditions générales modifiées.

---

3

En cas de divergences entre les présentes Conditions et le Contrat, le Contrat prévaut.

---

## 3. OFFRES/DEVIS, COMMANDES ET CONTRATS

1

Un devis ou une offre (de prix) ne lie pas VanMoof et ne constitue qu'une invitation adressée au Client à passer une Commande.

---

2

# VANMOOF

peut, à sa discrétion, modifier les (spécifications des) Produits. Ce droit comprend le droit de commercialiser de nouvelles versions des Produits et de retirer certains Produits de la gamme de Produits disponibles.

---

3

Un Contrat n'est formé et n'est juridiquement contraignant que si et dans la mesure où VanMoof a confirmé la Commande au Client par le biais d'une Confirmation de commande. Le Contrat est également réputé formé et devient juridiquement contraignant si, et dans la mesure où, VanMoof a commencé à exécuter le Contrat.

---

4

VanMoof peut refuser (une partie) d'une Commande. Si VanMoof a déjà envoyé une Confirmation de commande, VanMoof peut annuler le Contrat (ou une partie de celui-ci) avant la livraison, en indiquant les raisons de cette annulation (comme une rupture de stock et un cas de force majeure). Dans une telle situation, le Client a droit au remboursement des paiements déjà effectués (le cas échéant) pour la Commande ou le Contrat refusé(e) ou annulé(e) (ou une partie de ceux-ci).

---

## 4. PRODUITS ET FONCTIONS

1

Les informations sur le Produit seront fournies par VanMoof au Client par le biais de la Boutique en ligne et de l'Application. VanMoof fera preuve de diligence en informant le Client relativement aux chiffres, mesures, poids et autres spécifications du Produit, mais ne peut pas garantir l'absence de tout écart. Les spécifications ou échantillons présentés dans la Boutique en ligne et/ou l'Application n'ont qu'une valeur indicative.

---

## VANMOOF

l'utilisation correcte et sûre du Produit, il demandera ces informations à VanMoof.

---

### 3

Pour pouvoir utiliser le Produit, le Client devra créer un compte personnel afin d'avoir accès à l'Application. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'il dispose d'un appareil mobile et d'un accès à l'Application.

---

### 4

Chaque fois qu'une mise à jour (de sécurité) est nécessaire pour le Produit ou l'application, VanMoof mettra cette mise à jour à la disposition du Client. Dans la mesure où les mises à jour ne sont pas effectuées automatiquement et que VanMoof demande au Client d'installer ces mises à jour, il est de la responsabilité du Client d'effectuer ces mises à jour. Lorsque le Client n'a pas effectué une mise à jour mise à sa disposition dans un délai d'un mois, VanMoof ne peut garantir que le Produit restera conforme au Contrat et ne sera donc pas responsable d'une non-conformité du Produit ou de tout autre dommage découlant de la non-exécution de la mise à jour.

---

### 5

Les Consommateurs qui ont acheté un Produit (à partir de certains modèles) auprès de VanMoof peuvent également acquérir le Service antivol auprès de VanMoof dans la boutique en ligne ou un abonnement à Ride Pro. Les Consommateurs peuvent opter pour le Service antivol lors de l'achat du Produit ou après avoir acheté un Produit. Les Consommateurs peuvent acheter Ride Pro à tout moment aux conditions applicables, à condition de posséder un produit compatible avec l'APP. Pour l'achat et l'utilisation du Service antivol, les Conditions générales du Service antivol s'appliquent. Celles-ci peuvent être consultées à l'Annexe 3 des présentes Conditions générales et sont également disponibles par le biais de l'Application dans la boutique en ligne. La souscription d'un abonnement mensuel et l'utilisation de Ride Pro sont soumises aux Conditions générales de Ride Pro. Celles-ci peuvent être consultées à l'Annexe 4 des présentes Conditions générales et sont également disponibles par le biais de l'application.

## 5. PRIX ET PAIEMENT

1

Ce que le Client doit payer à VanMoof pour les Produits est précisé dans le Contrat. Il s'agit des prix indiqués dans la Boutique en ligne au moment de la Commande.

---

2

Sauf indication contraire expresse, les prix pratiqués par VanMoof sont exprimés en euros. Si les prix sont indiqués dans une autre devise, ils sont réputés correspondre au montant équivalent en euros de ce prix à la date à laquelle l'indication de prix a été faite.

---

3

Les prix des Produits ne comprennent pas les frais d'emballage, de transport, de livraison et d'assurance pendant le transport (liste non exhaustive). Pour chaque bon de commande, ces coûts supplémentaires seront indiqués dans la Boutique en ligne et résumés dans le contrat.

---

4

L'ensemble des frais, coûts, taxes et charges engagés par le Client dans le cadre de l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat sont payés par le Client, à moins que VanMoof n'ait accepté à l'avance (par écrit) d'acquiescer ces frais.

---

5

## VANMOOF

---

6

Dans le cas d'un Contrat portant sur l'achat de Produits, et à moins que les parties n'en aient convenu autrement dans le Contrat, le Client paiera à l'avance la livraison lors de la passation de la Commande.

---

7

L'ensemble des Pièces ou Produits livrés par VanMoof restent la propriété de VanMoof jusqu'à ce que le Client ait rempli l'ensemble de ses obligations de paiement, y compris celles relatives aux réclamations présentées pour défaut d'exécution.

---

8

Les obligations de paiement comprennent le paiement du prix d'achat des Pièces et des Produits, plus toute réclamation relative à l'exécution de prestations liées à la livraison et les demandes en dommages et intérêts.

---

9

La réserve de propriété prévue dans le présent article fait office de garantie pour le paiement intégral de tout ce que VanMoof peut réclamer au Client, pour quelque raison que ce soit.

---

## 6. LIVRAISON ET RISQUE

1

La livraison du Produit, y compris le Manuel d'utilisation et les autres accessoires et instructions, par VanMoof au Client se fera à l'adresse de livraison indiquée dans le contrat.

# VANMOOF

---

2

Tout délai de livraison indiqué par VanMoof ne constitue qu'une estimation et en aucun cas un délai ferme. VanMoof ne pourra être tenue responsable du dépassement d'un délai de livraison indiqué.

---

3

VanMoof pourra effectuer des livraisons partielles, lesquelles pourront alors être facturées séparément.

---

4

Si le Client a payé un Produit à l'avance, la propriété de ce Produit lui sera transférée après la livraison. Si le Client n'a pas payé le Produit à l'avance, et si le Produit est situé aux Pays-Bas, la propriété du Produit sera transférée au Client après la livraison et après que le Client aura payé l'ensemble des montants impayés et toutes les créances de VanMoof à l'encontre du Client. Si le Client n'a pas payé le Produit à l'avance et si le Produit est situé en dehors des Pays-Bas, la propriété du Produit ne sera transférée au Client qu'après la livraison et après que le Client aura acquitté l'ensemble des montants non encore payés et dus en vertu de le Contrat.

---

## 7. RÉTOUR – DROIT DE RÉTRACTATION

1

Dans les conditions décrites à l'Annexe 2, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter et résoudre le Contrat sans avoir à justifier sa décision. VanMoof traitera

## VANMOOF

---

2

En cas de rappel d'un Produit, le Client coopérera pleinement et retournera le Produit en toute sécurité à VanMoof en prenant soin de suivre les instructions de VanMoof à cet égard.

---

## 8. GARANTIE

1

Conformément à l'article 7:17, alinéa 1 CCN, VanMoof garantit que le Produit sera conforme au Contrat.

---

2

VanMoof traitera les demandes de garantie des Clients conformément à sa politique de garantie (Annexe 1).

---

3

Dans le cas où le Client (pour quelque raison que ce soit) a droit à un remboursement partiel du Produit – par exemple, si un Produit n'est pas conforme au Contrat et que la réparation ou le remplacement de ce Produit, que ce soit ou non dans le cadre de la politique de garantie, ne sont pas (ou plus) possibles – VanMoof appliquera des lignes directrices pour calculer ce remboursement partiel, en tenant compte de l'âge, du kilométrage et de l'état du Produit.

---

4

Les parties peuvent, dans des cas particuliers, déroger à ces lignes directrices et calculer le remboursement partiel différemment, par exemple lorsque l'application de celles-ci n'est pas

## 9. INDEMNISATION

1

Si le Client manque à ses obligations en vertu du Contrat, il indemnisera/garantira VanMoof, son personnel, ses affiliés, ses cessionnaires, ses successeurs en droit, ses clients, ses dirigeants, ses administrateurs, ses employés et ses agents, ainsi que tout tiers auquel VanMoof fait appel dans le cadre de l'exécution du Contrat, de toute perte, contre toute responsabilité et de l'ensemble des frais qu'ils pourraient engager.

---

## 10. FORCE MAJEURE

1

VanMoof ne commettra en aucune matière une faute contractuelle si la non-exécution de sa part (ou le retard d'exécution) est due à un cas de Force majeure.

---

2

Aux fins des présentes conditions générales, la Force majeure a la signification qui lui est donnée à l'article 6:75 CCN et peut inclure, entre autres (liste non exhaustive) : la pénurie de matériaux, les augmentations de prix imprévues ou tout changement imprévu de la situation financière, les obstacles au transport, la non-exécution de leurs obligations par les fournisseurs ou sous-traitants de VanMoof, l'impossibilité d'obtenir les licences ou autorisations requises, les grèves et le manque de personnel, la guerre, les conditions météorologiques extrêmes, la cybercriminalité, les hacks, les pandémies ou épidémies, les mesures gouvernementales (par exemple les restrictions à l'exportation ou à l'importation), l'effondrement des bâtiments, les incendies, les explosions, les circonstances géopolitiques, les pannes d'électricité et les catastrophes naturelles.

---

# VANMOOF

majeure a commencé – de la force majeure et de ses conséquences sur l'exécution de ses obligations en vertu du contrat. VanMoof s'efforcera du mieux qu'il le peut d'atténuer l'effet de la Force majeure sur l'exécution de ses obligations.

---

4

Si la période de force majeure dure plus de six (6) mois, les deux parties ont le droit de résilier le Contrat, en tout ou en partie, sans être tenus à des dommages et intérêts.

---

## 11. RÉSILIATION

1

Chaque partie peut résilier (en néerlandais : opzeggen) le Contrat, en tout ou en partie, avec effet immédiat, par notification écrite, si l'un des événements suivants se Produit :

1. l'autre partie devient insolvable, demande ou obtient un sursis de paiement (provisoire ou non) ou une restructuration de sa dette, ou est soumise à un autre régime similaire ;
  2. l'autre partie a un liquidateur, un administrateur judiciaire ou un agent similaire nommé par rapport à la totalité ou une partie substantielle de ses actifs.
- 

2

Les dispositions du Contrat et des présentes Conditions générales qui, expressément ou implicitement, s'appliquent après la résiliation, telles que les dispositions relatives à la résiliation et à la confidentialité, continueront de produire leur plein effet après la résiliation.

---

3

---

## 12. CONFIDENTIALITÉ

1

Aucune des parties ne divulguera à des tiers, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, des informations relatives au Contrat dont elle connaît, ou devrait connaître, le caractère confidentiel.

---

2

Les restrictions imposées par l'article 12.1 ne s'appliquent pas à la divulgation d'informations confidentielles qui :

1. tombent dans le domaine public autrement qu'en raison d'une violation du présent article 12 ;
  2. avaient déjà été obtenues par la Partie les ayant reçues dans des circonstances où la partie destinataire n'était pas encore liée par une obligation de confidentialité ; ou
  3. doivent, en vertu de la loi ou de la réglementation, être divulguées à toute personne autorisée par la loi ou la réglementation à les recevoir (après consultation, si possible, de la Partie divulgatrice afin de limiter la divulgation à cette seule personne autorisée, ceci dans la mesure nécessaire).
- 

3

Dans les dix (10) jours civils suivant une demande à cet effet, le Client renverra l'ensemble des informations confidentielles (copies) à VanMoof ou détruira ces informations. Si VanMoof le demande, le Client déclarera par écrit avoir procédé à ce qui précède.

---

## 13. VIEW PRIVÉE

# VANMOOF

Dans le cadre de l'exécution de tout Contrat, VanMoof traitera et sauvegardera l'ensemble des données personnelles, ceci conformément à sa politique de confidentialité.

---

## 14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1

VanMoof reste en toutes circonstances le titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs aux Produits.

---

2

Si, dans le cadre de l'exécution d'un contrat, des droits de propriété intellectuelle sont néanmoins dévolus ou transférés au Client, celui-ci doit, à la première demande de VanMoof à cet effet, faire tout ce qui est nécessaire pour rétrocéder ces droits à VanMoof et pour faire en sorte qu'ils soient exempts de toute charge.

---

## 15. CONTACT

1

Le Client peut contacter VanMoof par courrier électronique par le biais du centre d'aide (Help Center).

---

2

Si le Client a une réclamation à formuler, il doit la présenter auprès de VanMoof au moyen du formulaire de réclamation du centre d'aide (Help Center).

## 16. DIVERS

1

Les amendements ou les modifications du Contrat ne sont pas valables, sauf si les parties les ont convenus par écrit.

---

2

Sans l'accord écrit préalable de VanMoof, le Client ne peut sous-traiter aucune de ses activités dans le cadre du Contrat.

---

3

Le Client ne peut transférer à un tiers aucun Contrat ni les droits et obligations distincts qui en découlent sans l'accord écrit préalable de VanMoof.

---

## 17. OFFRES SPÉCIALES OU TEMPORAIRES

1

En cas d'offre spéciale ou temporaire, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer. Ces conditions sont généralement indiquées au bas du présent Contrat sur cette page Internet, mais peuvent également être notifiées séparément par e-mail ou être publiées sur une page distincte du site Internet de VanMoof.

---

2

## VANMOOF

conditions du présent Contrat en cas d'incompatibilité avec les conditions générales. Les conditions du présent Contrat (et les autres contrats s'appliquant) qui ne sont pas incompatibles avec les autres conditions continuent de produire leurs pleins effets.

---

### 18. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

1

L'ensemble des Contrats sont régis par le droit des Pays-Bas. L'applicabilité de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises de 1980 est exclue.

---

2

Tout litige découlant de ou lié à un Contrat sera exclusivement soumis au tribunal d'Amsterdam, Pays-Bas. Dans le mois suivant l'invocation écrite du présent article 17.2 par VanMoof, le Client peut opter pour la résolution du litige par la juridiction compétente en vertu de la loi.

## ANNEXE 1 - GARANTIE LIMITÉE DES VÉHICULES NEUFS

Date de prise d'effet : 6 août 2024

---

### 1. Garantie limitée pour les véhicules neufs : Généralités

# VANMOOF

VanMoof mettra à disposition, par l'intermédiaire de vanmoof.com et/ou de l'Application, un réseau de PV pouvant fournir des services pour les Produits neufs vendus et livrés directement par VanMoof ou un PV. Ces PV peuvent proposer des services pendant les périodes de garantie applicables dans les régions de garantie spécifiées ci-dessous, ceci conformément aux modalités, conditions et limitations définies dans la présente garantie limitée pour les véhicules neufs.

---

2

Les droits du Client et les obligations de VanMoof au titre de la présente garantie limitée pour les véhicules neufs ne s'appliquent que dans la région couverte par la garantie et à condition que le Produit ait été livré directement par VanMoof ou un PV.

---

3

La présente garantie limitée pour véhicule neuf comprend la garantie limitée du véhicule de base et la garantie limitée de la batterie, du moteur et de l'unité de commande électronique (BME), chacune étant décrite ci-dessous aux articles 3 et 4.

---

4

La présente garantie limitée pour les véhicules neufs n'affecte pas les droits dont dispose un Client en vertu de la loi en cas de non-conformité d'un Produit, par exemple le droit à la réparation ou au remplacement d'un Produit défectueux.

---

## 2. Période de garantie

1

## VANMOOF

sur la garantie spécifiée, telle que décrite dans la présente garantie limitée pour les véhicules neufs.

---

2

Après la réparation ou le remplacement d'un Produit ou d'une pièce, aucune nouvelle période de garantie ne s'applique.

---

3

Vous avez la responsabilité du bon fonctionnement du Produit.

---

4

Vous pouvez causer l'annulation de la présente garantie limitée pour les véhicules neufs si vous ne suivez pas les instructions et recommandations spécifiques concernant l'utilisation et le fonctionnement du Produit fournies dans votre manuel du propriétaire, parmi lesquelles, sans exhaustivité :

1. l'installation des mises à jour du logiciel du Produit dans un délai d'un mois après avoir été informé(e) de la disponibilité d'une mise à jour ;
  2. se conformer aux avis de rappel éventuels ;
  3. le transport des passagers et des marchandises dans les limites de charge spécifiées ; et
  4. la réalisation de toutes les réparations.
- 

5

La présente garantie limitée pour les véhicules neufs peut être annulée ou la couverture peut être exclue en raison d'un entretien ou de réparations inadéquats.

---

## VANMOOF

rapport à votre Produit et, dans certains cas, ceux-ci peuvent employer les seules personnes autorisées ou avoir les seules installations autorisées ou certifiées à/pour travailler sur certaines parties de votre véhicule.

---

7

VanMoof recommande très vivement que l'ensemble des travaux d'entretien, de service et de réparation soient effectués chez un PV. Le non-respect de cette recommandation entraînera l'annulation ou l'exclusion de la couverture de la présente garantie limitée pour les véhicules neufs.

---

### 3. Garantie limitée du véhicule de base

1

La garantie limitée du véhicule de base couvre la réparation ou le remplacement nécessaire pour remédier aux défauts matériels ou de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale du Produit et/ou des Pièces de tout Produit fabriqué ou fourni par VanMoof, à moins qu'une limitation telle que décrite à l'article 5 ou 6 ne s'applique.

---

2

Tout défaut de la batterie, du moteur ou de l'unité de contrôle électronique n'est pas couvert par la présente garantie limitée du véhicule de base. Leur réparation ou leur remplacement ne peut être réclamé qu'au titre de la garantie limitée BME.

---

3

Il peut arriver que la réparation ou le remplacement ne permette pas de remettre le Produit

## VANMOOF

---

4

La garantie limitée du véhicule de base pour les Produits s'étend sur une période de deux (2) ans à compter de la date de livraison.

---

5

La garantie limitée du véhicule de base pour les Produits d'occasion/remis à neuf est d'une durée d'un (1) an à compter de la date de livraison.

---

6

Sauf indication contraire dans la présente politique de garantie, en cas de remplacement au titre de la garantie, la pièce sera remplacée par une pièce étant, au moins, dans le même état que la pièce d'origine au moment du remplacement.

---

## 4. Garantie limitée pour la batterie, le moteur et l'ECU (garantie limitée BME)

1

Une capacité de batterie d'au moins 70 % de la capacité installée est garantie pendant la période de garantie à condition que l'état de charge de la batterie (ECB) d'un véhicule non utilisé pendant plus d'un (1) mois soit maintenu à un ECB minimum de 30 % afin d'éviter une décharge profonde des cellules.

---

2

## VANMOOF

Chargement de la batterie, peut annuler la garantie de la batterie. Consultez votre manuel d'utilisation pour obtenir les informations importantes sur la manière d'optimiser la durée de vie et la capacité de la batterie.

---

3

La batterie, comme toutes les batteries lithium-ion, subit une perte progressive d'énergie ou de puissance avec le temps et l'utilisation. La perte d'énergie ou de puissance de la batterie au fil du temps, ou bien étant due ou résultant de l'utilisation de la batterie, n'est pas couverte par la présente garantie limitée BME.

---

4

La garantie limitée BME couvre la réparation ou le remplacement nécessaire pour – dans le cadre d'une utilisation normale du Produit et/ou des Pièces – remédier aux défauts matériels ou de fabrication, de la batterie, du moteur et/ou de l'unité de contrôle électronique (ECU), tels qu'intégrés dans le Produit ou fournis séparément par VanMoof en tant que pièces, à moins qu'une limitation telle que décrite à l'article 5 ou 6 ne s'applique.

---

5

Si votre batterie, votre moteur ou votre ECU nécessite une réparation couverte par la garantie, le réseau de PV, au nom de VanMoof, réparera l'unité ou la remplacera par une pièce neuve, remise à neuf ou réusinée, ceci à la seule discrétion de VanMoof.

---

6

Il peut arriver que le remplacement au titre de la garantie ne permette pas de remettre le Produit et/ou les Pièces dans un état « comme si ceux-ci étaient neufs ». Lors du remplacement d'une batterie, VanMoof s'assurera ou (le cas échéant) demandera au PV de s'assurer que la capacité énergétique de la batterie de remplacement est au moins égale à

## VANMOOF

---

7

La garantie limitée de BME pour les Produits s'applique pour une période de deux (2) ans ou les premiers 7500 km, ceci en fonction de l'événement qui surviendra en premier.

---

8

La garantie limitée de BME pour les Produits d'occasion/remis en état couvre une période d'un (1) an ou les premiers 3750 km, ceci en fonction de l'événement qui surviendra en premier.

---

## 5. Limitations de garantie

1

La présente garantie limitée sur les véhicules neufs ne couvre en aucun cas les dommages ou les dysfonctionnements du Produit causés directement ou indirectement par ou résultant de l'usure ou de la détérioration normale, d'un abus, d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, d'un accident, mais également d'un entretien, d'un fonctionnement, d'un stockage ou d'un transport inappropriés, y compris, mais sans s'y limiter, l'une des situations suivantes :

1. la non-remise du Produit à un concessionnaire ou la non-réalisation des réparations ou des Services recommandés par celui-ci après la découverte d'un défaut couvert par la présente garantie limitée pour les véhicules neufs ;
2. les Accidents, collisions ou objets heurtant le Produit ;
3. toute réparation, altération ou modification du Produit effectuée de manière inappropriée, ou l'installation ou l'utilisation de fluides, de pièces ou d'accessoires, effectuée par une personne autre que VanMoof ou un PV ;
4. le recours à des méthodes ou articles inappropriés, dont l'utilisation de fluides, de nettoyeurs à haute pression, de pièces ou d'accessoires autres que ceux spécifiés dans la documentation destinée au propriétaire ;
5. l'usure ou une détérioration normale, notamment la décoloration de la selle, des pédales et des poignées, les perforations, les déchirures, les plissements, les abrasions ou autres

## VANMOOF

cause(e) à toute information/donnée personnelle téléchargée sur le Produit, résultant de toute modification ou de tout accès non autorisé aux données ou au logiciel du véhicule, quelle qu'en soit la source, y compris, mais sans s'y limiter, les pièces ou accessoires autres que ceux de VanMoof, les modifications, les applications de tiers, les virus, les bogues, les logiciels malveillants, ou toute autre forme d'interférence ou de cyber-attaque ;

7. vol, émeute ou vandalisme ;

8. surcharge du Produit ;

9. incendie, événements naturels tels que, mais sans s'y limiter, grêle, inondation, tempête (de vent) ou fortes montées des eaux ;

10. conduite hors route ou sur des surfaces endommagées, inégales, rugueuses ou dangereuses, y compris, mais sans s'y limiter, des bordures, des nids-de-poule, des routes inachevées, des débris ou d'autres obstacles ; et

11. incidences environnementales ou naturelles, y compris, mais sans s'y limiter, l'exposition au soleil, les dommages dus à des débris se trouvant sur les routes (y compris les éclats de pierre), au sel, au feu, à l'eau, à la contamination et à d'autres effets environnementaux.

---

## 6. Limitations et exclusions supplémentaires

1

Outre les exclusions et limitations susmentionnées, la présente garantie limitée pour les véhicules neufs ne couvre en aucun cas :

1. Les problèmes mécaniques suivants affectant le Produit dénoncés plus de 4 semaines ou après avoir parcouru plus de 150 km après la livraison :

1.1 Défaillance des Pièces (à l'exclusion des défaillances dues à une mauvaise utilisation ou à un mauvais assemblage) : chaîne, leviers de frein, roues, gardes-boues, guidon, freins ;

1.2 Jeu/mouvement des pièces (à l'exclusion des défaillances dues à une mauvaise utilisation ou à un assemblage incorrect) : boulon du jeu de direction, roues ;

1.3 Perte de liquide de frein/pression.

2. Les pièces ou accessoires non authentiques de VanMoof ou leur installation, ou tout dommage directement ou indirectement causé par, dû à, ou résultant de l'installation ou de l'utilisation de pièces ou d'accessoires non authentiques de VanMoof ;

3. Les pièces, accessoires et équipements de charge qui n'étaient pas inclus dans l'achat du Produit ; ces éléments sont couverts par leurs propres garanties et sont soumis à leurs

## VANMOOF

Produit, sous garantie ou non, en raison de l'une des exclusions spécifiées dans la présente garantie limitée pour les véhicules neufs, y compris, mais sans s'y limiter, les modifications matérielles ou logicielles ou les pièces ou accessoires non authentiques de VanMoof.

---

2

Outre les exclusions et limitations susmentionnées, la garantie limitée BME ne s'applique pas non en cas de :

1. négligence grave ou faute intentionnelle (telle que, s'en s'y limiter, le fait d'ignorer les avertissements produits par le véhicule ou les notifications de service, y compris les mises à jour du micro-logiciel)
  2. collision ou accident,
  3. entretien ou ouverture de la batterie, du moteur ou de l'UCE par du personnel autre que celui de VanMoof ou du personnel non certifié.
- 

3

Outre les exclusions et limitations ci-dessus, la garantie limitée BME ne s'applique pas en cas de :

1. tentative d'endommager la batterie ;
  2. tentative, par des moyens physiques, par une programmation ou par d'autres méthodes, de prolonger ou de réduire la durée de vie de la batterie ou d'altérer la batterie de quelque manière que ce soit ;
  3. exposition de la batterie à une flamme directe (à l'exception des incendies de batterie tels que visés au point 5.1.9) ;
  4. acte ou omission entraînant des dommages à la batterie causés par l'eau.
- 

## 7. Garantie annulée

1

# VANMOOF

---

2

Les situations ci-après annuleront également la présente garantie limitée sur les véhicules neufs :

1. un Produit qui a été déclaré volé ou qui a été vendu ou étiqueté comme étant affecté par un des événements énumérés à l'article 6.3 ; et
  2. un Produit qui a été déclaré épave par une compagnie d'assurance.
- 

## 8. Réparations sous garantie

1

Pour obtenir le service découlant de la garantie, vous devez contacter VanMoof ou un PV au cours de la période de garantie applicable et dans le mois qui suit la découverte d'un problème avec le Produit, et remettre le Produit, à vos frais, pendant les heures normales d'ouverture, à un PV dans la région couverte par la garantie.

---

2

Le lieu d'établissement du PV le plus proche peut être obtenu en se rendant sur le site Internet de VanMoof pour votre région.

---

3

Le lieu d'établissement d'un PV est susceptible d'être modifié à tout moment.

---

4

VANMOOF

---

5

Il incombe toujours au Client de remettre le Produit en personne à un distributeur dans la région couverte par la garantie, à ses propres frais.

---

6

Lorsque vous contactez VanMoof, vous devez être en possession du numéro de châssis du Produit, de l'identifiant du véhicule et d'une description du défaut.

---

7

En prenant un rendez-vous de service (en relation avec la garantie), vous consentez à ce que VanMoof et le PV sélectionné utilisent, traitent et récupèrent les données du véhicule à toutes fins en rapport avec cette garantie, notamment pour diagnostiquer le défaut (à distance) et/ou pour mettre à jour le Produit avec le dernier micro-logiciel.

## ANNEXE 2 - DROIT LÉGAL DE RÉTRACTATION - POLITIQUE DE RETOUR

---

### 1. Droit de rétractation dans les 14 jours

1

## VANMOOF

Le Client ne peut plus exercer ce droit après l'expiration du délai de 14 jours civil.

---

2

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit informer VanMoof de sa décision de se rétracter par une déclaration sans équivoque (par exemple, une lettre envoyée par la poste, un courriel, ou par le biais du formulaire de rétractation disponible dans le centre d'aide/ Help Center). Le Client peut également utiliser – sans y être tenu – le formulaire de rétractation joint à l'annexe 2A ci-dessous.

---

3

Pour respecter le délai de rétractation de 14 jours civil après la livraison, il suffit que le Client envoie sa notification concernant l'exercice du droit de rétractation dans ce délai.

---

## 2. Effets de l'annulation dans les 14 jours

1

Après la rétractation conformément à l'article 1 de la présente politique de retour, VanMoof rembourse au Client l'ensemble des sommes reçues par VanMoof, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix d'un type de livraison autre que le type de livraison standard le moins cher proposé), sans retard excessif, et, en tout cas, au plus tard 14 jours civils à compter du jour où VanMoof a reçu la déclaration de rétractation de la part du Client. VanMoof effectuera ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf s'il en a été expressément convenu autrement. En tout état de cause, le Client ne sera redevable d'aucun frais en raison de ce remboursement.

---

2

## VANMOOF

compter du jour où le Client a communiqué sa déclaration de rétractation de la convention. Ce délai est respecté si le Client renvoie le Produit avant l'expiration de la période de 14 jours civils.

---

3

Si le Client renvoie le Produit, il veillera à conserver toutes les preuves relatives au renvoi du produit (telles que, mais sans s'y limiter, les reçus de la société chargée de procéder à la livraison et les codes de suivi) en sa possession et à les remettre à VanMoof à la demande de VanMoof.

---

4

VanMoof peut attendre avant de procéder au remboursement jusqu'à ce que VanMoof ait reçu le Produit retourné par le Client ou que le Client ait fourni des preuves suffisantes de l'envoi du Produit, la date de l'événement survenant en premier étant retenue.

---

5

Le Client acquitte les frais de renvoi du Produit. Le Produit doit être retourné dans son emballage d'origine, si possible, et dans le même état que celui dans lequel il se trouvait lorsque le Client l'a reçu. Les accessoires ou les pièces du Produit, tels que la boîte à outils et le chargeur, doivent être retournés avec le Produit. Le Client supporte la dépréciation du Produit retourné résultant d'une manipulation du Produit autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit. Un maximum de 25 kilomètres peut être parcouru pour jauger la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit.

---

6

VANMOOF

7

VanMoof se réserve le droit de réduire le montant du remboursement jusqu'à 500 € si le Produit n'est pas retourné dans son intégralité et/ou dans un état satisfaisant.

8

Les produits peuvent être renvoyés à l'adresse ci-contre, conformément aux instructions indiquées dans la clause 2.2.;

VanMoof - Returns  
Danzigerbocht 17  
1013 AM Amsterdam  
The Netherlands

## ANNEXE 2A – FORMULAIRE DE RÉTRACTION

Complétez et retournez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de l'Accord, et contactez le service client via le Centre d'aide pour transmettre ce formulaire.

 Télécharger le formulaire de rétractation

VANMOOF

# ANNEXE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE ANTIVOL

---

## 1. CHAMP D'APPLICATION

1

La présente Annexe s'applique à l'ensemble des Contrats relatifs à l'achat et à l'utilisation du Service antivol et à tous les actes juridiques relatifs à leur formation.

---

2

Les Conditions générales de vente de VanMoof – Business to Consumer (Conditions générales) s'appliquent à l'achat et à l'utilisation du Service antivol, à moins que l'application d'un certain article ne soit en contradiction avec les dispositions de la présente Annexe ou qu'un article ne puisse, par nature, s'appliquer au Service antivol. Lorsque les Conditions générales s'appliquent au Service antivol et que le texte des Conditions générales fait référence à un « Produit », il convient de lire « Service de protection antivol » au lieu de « Produit ».

---

## 2. le Service antivol

1

Le Service antivol est un service proposé par VanMoof qui augmente les chances des Consommateurs ayant acheté un Produit de le récupérer en cas de vol. Le Service antivol fonctionne de la manière suivante :

## VANMOOF

2. Le Consommateur dépose plainte auprès des services de police et communique la plainte à VanMoof ;
3. Le Produit passe alors en « mode vol » et un lien de suivi sera communiqué au Consommateur pour l'aider à retrouver lui-même le Produit. Le Consommateur a l'obligation d'utiliser du mieux possible le lien de suivi pour retrouver le Produit.
4. Si des « Bike hunters » de VanMoof sont disponibles dans la zone géographique dans laquelle se trouve le Consommateur, ceux-ci pourront peut-être aider à trouver le Produit ;
5. Si le Produit n'est pas retrouvé dans les quatorze jours suivant le signalement du Produit comme volé, et si le Consommateur a rempli ses autres obligations, VanMoof remplacera le Produit ; et
6. Dans ce cas, le Produit de remplacement sera livré gratuitement par VanMoof à l'adresse du Consommateur. Le Produit de remplacement sera un produit dont l'état est, au minimum, le même que le Produit d'origine au moment de la déclaration du vol.
7. La période de garantie qui a débuté lors de l'achat du Produit volé continue de s'appliquer. La réception d'un Produit de remplacement ne fait pas courir une nouvelle période de garantie.

---

## 2

Le Service antivol est lié à un Produit individuel. Si le Consommateur possède plusieurs Produits et souhaite utiliser le Service antivol pour chacun d'entre eux, il doit acheter un Service antivol pour chacun de ces Produits.

---

## 3

Le Service antivol n'est disponible que pour les modèles de Produits suivants : modèle S3, X3, S5, A5 et modèles ultérieurs. Le Service antivol n'est pas disponible pour les modèles antérieurs. VanMoof peut modifier la liste des modèles pour lesquels le Service antivol est disponible. Si le Consommateur a acheté le Service antivol pour son Produit, VanMoof ne peut pas garantir que le Service antivol sera disponible pour ce Produit l'année suivante.

---

## 4

Le Service antivol n'est disponible que dans les Zones de service. VanMoof ne procède pas au remplacement des Produits volés en dehors des Zones de service telles que définies

## VANMOOF

---

5

Si un Produit est retrouvé dans les quatorze jours suivant la date à laquelle il a été signalé comme volé, et que le Consommateur a rempli ses autres obligations, le Consommateur récupère son Produit dans l'état dans lequel il a été retrouvé. Si le Produit a été endommagé pendant la période où il a été volé, VanMoof ne couvre pas les frais de réparation ou d'entretien du Produit. Les dommages relevant de la garantie seront couverts par cette garantie et non par le Service antivol.

---

6

Si, dans les quatorze jours suivant le signalement par le Consommateur à VanMoof du vol du Produit, le Produit est retrouvé par la police, cette situation est couverte par le Service antivol et l'article 2.5 s'applique. Le Consommateur doit récupérer le Produit auprès des services de police.

---

7

Si un Produit volé est retrouvé après que le Consommateur a déjà obtenu un Produit de remplacement, le Consommateur est tenu de remettre le Produit volé à VanMoof et d'en transférer la propriété à VanMoof, à moins que le Produit volé n'ait été retrouvé dans les 28 jours suivant le signalement du vol du Produit. Dans ce cas, le Consommateur est tenu de restituer le Produit de remplacement à VanMoof et d'en retransférer la propriété à VanMoof. Si un Produit est retrouvé 14 jours après la fin de la période de recherche initiale de 14 jours et qu'un Produit de remplacement a été commandé mais n'a pas livré, nous nous réservons alors le droit d'annuler la livraison et de restituer le Produit retrouvé.

---

8

Le Service antivol ne comprend pas de service de VanMoof concernant des d'accessoires (suite à la perte de ceux-ci), y compris le bloc d'alimentation VanMoof ou d'autres

---

### 3. Règles concernant le service antivol

1

Pour l'utilisation du Service antivol, le Consommateur doit avoir accès à un appareil mobile et à l'Application. Le Service antivol est strictement personnel. Le Consommateur est tenu de fournir à VanMoof toutes les informations nécessaires à l'achat et à l'utilisation du Service antivol. Le Consommateur fournit des informations exactes et les tient à jour pendant toute la durée du Service antivol. Si ces informations sont incorrectes, le Consommateur ne pourra pas utiliser le Service antivol acheté.

---

2

Dans le cadre de l'utilisation du Service antivol, le Consommateur s'engage à s'abstenir de tous les actes suivants :

1. Tenter d'interférer ou de compromettre l'intégrité ou la sécurité du système des serveurs exécutant le Service antivol ;
2. Interférer avec le bon fonctionnement du Service antivol.

---

3

Si le Consommateur enfreint l'une des obligations visées à l'article 3.2, ou si VanMoof a des raisons de soupçonner que le Consommateur enfreint l'une des obligations de l'article 3.2, VanMoof peut alors, à sa discrétion, restreindre de manière permanente ou temporaire l'accès du Consommateur au Service antivol, ceci sans préavis et sans engager sa responsabilité envers le consommateur. Dans ce cas, VanMoof peut alors suspendre ou résilier le compte du Consommateur concernant le Service antivol. Le présent article n'affecte pas le droit de VanMoof de demander le paiement de dommages-intérêts en cas de violation par le Consommateur des obligations visées à l'article 3.2.

---

## VANMOOF

Le Consommateur ne pourra pas utiliser le Service antivol dans les cas suivants :

1. Le Consommateur avait délibérément laissé son Produit non verrouillé ou sans surveillance lorsque le Produit a été volé, sauf si le Consommateur peut démontrer, à la satisfaction raisonnable de VanMoof, avoir pris d'autres précautions pour protéger son Produit ;
2. Le Consommateur n'avait pas verrouillé son Produit avec le cadenas/l'antivol fourni par VanMoof lorsque le Produit a été volé ;
3. Le Consommateur n'a pas effectué les mises à jour du logiciel et n'a pas entretenu les pièces essentielles du système de sécurité du Produit.
4. Tout logiciel, toute application ou tout matériel d'une partie autre que VanMoof et téléchargé(e) sur le Produit par le Consommateur, ou par un tiers avec l'autorisation du Consommateur, a mal fonctionné lorsque le Produit a été volé ;
5. Le Produit a été volé par l'effet d'un virus, d'une « porte dérobée (back door) », d'une « bombe à retardement (time bomb) », d'un « cheval de Troie », d'un « dispositif mort-né (drop dead device) » ou d'un autre logiciel malveillant sur l'équipement du Consommateur ;
6. Le Produit a été confisqué ou retiré par les services de l'État ou par toute autre autorité publique ;
7. Un ajustement, une modification ou un entretien non autorisé(s) du Produit par le Consommateur ou un tiers qui n'est pas VanMoof ou un VP ; ou
8. Le Produit a disparu dans une situation de guerre, d'invasion, d'hostilités, de terrorisme, de rébellion, d'émeutes, de vandalisme, de manifestations ou de révolution.

---

5

Le Consommateur ne bénéficiera pas du Service antivol dans les situations suivantes :

1. Le Consommateur n'a pas déposé plainte auprès des services de police et n'a pas saisi le numéro de référence de l'infraction dans les sept jours civils suivant le vol du Produit ;
2. Si le vol du Produit est couvert par une police d'assurance souscrite au nom du Consommateur.

---

6

# VANMOOF

Consommateur en raison du vol du Produit, tels que les coûts subis en raison de l'impossibilité d'utiliser le Produit.

---

## 4. Prix et paiement

1

Le prix du Service antivol est indiqué dans le Contrat et dans la boutique en ligne. Le prix doit être payé à l'avance par le Consommateur au moyen d'un prépaiement en une seule fois. Tant que le Service antivol n'a pas été payé, le Consommateur ne peut pas utiliser le Service antivol.

---

## 5. Durée et résiliation

1

Le Service antivol acheté est valable pour une durée d'un an (365 jours) à compter du jour de l'achat. Après l'écoulement d'une année, le Service antivol expire automatiquement et le Consommateur ne peut plus utiliser le Service antivol, à moins qu'il n'ait conclu un nouveau Contrat pour un Service antivol. Le Service anti vol n'est pas un abonnement.

---

2

Le Consommateur peut résilier le Contrat d'achat du Service antivol dans un délai de 14 jours civils à compter de la conclusion du Contrat. Le Consommateur perd son droit de rétractation après que VanMoof – avec l'accord préalable du Consommateur – a commencé l'exécution du Service antivol. Cela signifie que si le Consommateur utilise le Service antivol dans les 14 jours civils suivant la conclusion du Contrat, celui-ci perd son droit de rétractation. L'Annexe 2 s'applique à l'exercice du droit de rétractation par le Consommateur.

---

3

VANMOOF

4

À l'expiration du Service antivol, le Consommateur peut renouveler le Service antivol pour une année supplémentaire en concluant un nouveau Contrat pour ce service. Lors du renouvellement, un prix différent pour le Service antivol peut être appliqué (c'est-à-dire un prix différent du prix payé par le Consommateur pour l'année précédente pour le Service antivol).

5

Le moment décisif pour la couverture au titre du Service antivol est le moment où le Produit est signalé comme volé dans l'Application. Cela signifie que les services décrits à l'article 2.1 seront également fournis pour un Produit si la période de recherche de quatorze jours prend fin après l'expiration du Service antivol.

6

Une fois qu'un Produit a été remplacé, le Service antivol expire et le Consommateur devra s'inscrire pour contracter un nouveau Service antivol s'il souhaite continuer à bénéficier du service pour le Produit remplacé.

## ANNEXE 4 - Conditions générales d'utilisation de Ride Pro

# 1. Champ d'application

1

La présente Annexe s'applique à l'ensemble des Contrats d'abonnement pour de l'application mobile (« Ride Pro ») et à tous les actes juridiques relatifs à leur formation.

---

2

En acceptant les conditions générales de vente de VanMoof – Business to Consumer (les Conditions générales), le consommateur accepte ces Conditions.

---

3

La conclusion d'un abonnement et l'utilisation de Ride Pro sont soumises aux Conditions générales de vente de VanMoof – Business to Consumer (les Conditions générales), à moins que l'application d'un article particulier ne soit incompatible avec la présente annexe ou lorsqu'un article particulier, de par sa nature, ne peut s'appliquer à Ride Pro. Lorsque les Conditions générales s'appliquent à Ride Pro et que le texte des présentes conditions générales fait référence à un « Produit », il convient de lire « Ride Pro » au lieu de « Produit ».

---

# 2. Services

1

Par rapport à l'APP normale (gratuite), Ride Pro donne accès à des fonctionnalités et/ou des services supplémentaires, lesquels sont précisés dans l'APP.

---



VanMoof se réserve le droit de changer, de modifier ou d'interrompre les fonctionnalités de Ride Pro, ceci à tout moment et sans préavis.

---

### 3. Abonnement et paiement

1

Ride Pro est proposée sur la base d'un abonnement périodique (mensuel ou annuel).

---

2

L'abonnement commence à la date d'achat et, à la fin de la période initiale d'abonnement, sera tacitement converti en un abonnement à durée indéterminée, permettant au Client de résilier l'abonnement mensuellement conformément aux dispositions de l'Article 4. Le Client est libre de convertir l'abonnement à durée indéterminée en un nouvel abonnement annuel selon les conditions en vigueur à ce moment-là.

---

3

Les coûts de l'abonnement mensuel et de l'abonnement annuel font partie du Contrat et sont indiqués au Consommateur dans l'APP avant que celui-ci ne souscrive l'abonnement. L'ensemble des paiements sont facturés à l'avance.

---

4

Les paiements seront effectués par le biais du mode de paiement choisi par le Consommateur. Le Consommateur accepte de fournir des informations de facturation,

# VANMOOF

---

5

Ride Pro est liée à un seul produit VanMoof. Si le Consommateur dispose de plusieurs produits VanMoof, celui-ci est alors tenu de souscrire un abonnement Ride Pro pour chaque produit VanMoof séparément.

---

## 4. Résiliation

1

Le Consommateur peut, dans le cas d'un abonnement mensuel/un abonnement à durée indéterminée, résilier à la fin de la période mensuelle suivante, moyennant préavis d'au moins un mois. La résiliation doit être effectuée par le biais de l'application mobile.

---

2

Dans le cas d'un abonnement annuel, le Consommateur peut résilier jusqu'à un mois avant l'expiration de la période annuelle. La résiliation doit être effectuée par le biais de l'application mobile.

---

3

En cas de résiliation, le Consommateur continuera à avoir accès à Ride Pro jusqu'à la fin de la période d'abonnement en cours. Aucun remboursement n'aura lieu pour les périodes d'abonnement non utilisées.

---



cas de non-paiement ou de violation des Conditions générales applicables à Ride Pro.

---

## 5. Droit de rétractation

1

Le Consommateur peut révoquer l'abonnement dans un délai de 14 jours à compter de la date de souscription, ceci sans avoir à justifier sa décision. Si le Consommateur met en œuvre son droit de rétractation, il sera intégralement remboursé.

---

2

Pour ce faire, le consommateur doit contacter le service clientèle (Customer Support) et, pour exercer son droit de rétractation, peut utiliser le formulaire mentionné à l'annexe 2A.

---

## 6. Obligations de l'utilisateur

1

Le Consommateur s'engage à n'utiliser Ride Pro qu'à des fins licites et conformément aux Conditions générales applicables à Ride Pro.

---

2

---

## 7. Responsabilité

1

VanMoof ne sera pas responsable des dommages directs, indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs découlant de l'utilisation de Ride Pro par le Consommateur, sauf en cas d'intention ou de négligence grave.

---

2

VanMoof n'accorde aucune garantie, notamment en ce qui concerne la disponibilité, l'exactitude ou la fiabilité de Ride Pro.

---

3

VanMoof renvoie en outre aux autres dispositions relatives à la responsabilité figurant dans les Conditions générales.

---

## 8. Protection de la vie privée

1

En apposant sa signature, le Consommateur déclare avoir pris connaissance (des termes) de la Politique de protection de la vie privée et l'accepte expressément.



## 9. Modifications des conditions

1

VanMoof se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions applicables à Ride Pro. Le Consommateur doit par conséquent consulter la version la plus récente sur le site Internet de VanMoof. La poursuite de l'utilisation de Ride Pro par le Consommateur après de telles modifications sera considérée comme une acceptation de sa part des conditions modifiées.

## Offres spéciales ou temporaires

Les conditions suivantes s'appliquent aux personnes éligibles pour un code de réduction dans le cadre de l'offre de vélos non livrés et ayant obtenu un code de réduction dans ce cadre.

---

### 1. Conditions supplémentaires et déclarations relatives au code de réduction pour mon vélo non livré

Je comprends, déclare et accepte expressément les conditions suivantes :

1

Je déclare que je suis éligible pour cette offre et la réception d'un code de réduction.

## VANMOOF

Je déclare que je :

1. ai commandé un vélo via l'ancien site Web de VanMoof avant le 17 juillet 2023 (la date de la faillite néerlandaise) et que mon vélo n'a jamais été livré en raison de la faillite de l'ancien VanMoof ; ou
  2. ai commandé un vélo dans le magasin de l'ancien VanMoof avant le 17 juillet 2023 (la date de la faillite néerlandaise) et que mon vélo n'a jamais été livré en raison de la faillite de l'ancien VanMoof.
- 

3

Je déclare que je suis l'acheteur initial du vélo VanMoof non livré et que je n'agis pas au nom d'une autre personne ou entité juridique.

---

4

Je comprends parfaitement que le code de réduction est valable uniquement jusqu'au 31 décembre 2027.

---

5

Je comprends en outre que cette offre est valable du 15 juillet 2024 au 31 décembre 2024. Je comprends que je peux faire une demande de code de réduction au plus tard le 31 décembre 2024.

---

6

Je comprends que le code de réduction ne peut être utilisé que pour commander un véhicule électrique de VanMoof et uniquement pour un achat sur le site Web de VanMoof (et

## VANMOOF

---

7

Je déclare comprendre parfaitement que les véhicules électriques de VanMoof ne peuvent être livrés que dans un nombre limité de pays, ce qui signifie que je ne pourrai peut-être pas utiliser le code de réduction pour commander et faire livrer un véhicule électrique de VanMoof dans le pays où je vis. Les pays disponibles sont indiqués sur le site Web de VanMoof pendant le processus de paiement. Actuellement, les VanMoof S5 et A5 ne peuvent être livrés qu'aux Pays-Bas, en Allemagne et en France.

---

8

Je comprends également que VanMoof ne fournit pas de services en dehors de son territoire de service.

---

9

Je comprends que le code de réduction ne peut pas être utilisé en combinaison avec d'autres codes de réduction ou offres actuels ou futurs.

---

10

Je déclare en outre que je n'ai pas la possibilité de demander un remboursement (partiel) ou un paiement par le biais d'un tiers assureur, banque ou autre prestataire de paiement (par exemple, une demande d'indemnisation ou un remboursement (partiel) ou paiement par ma banque, société de carte de crédit ou prestataire de paiement tel que PayPal ou Adyen) concernant mon vélo non livré.

---

11

Je déclare également que je n'ai pas reçu de paiement (partiel) ou de remboursement de la

## VANMOOF

---

12

Je déclare en outre que ma perte/dommage résultant de mon vélo non livré s'élève à au moins 1000 € (ou plus).

---

13

Je comprends que le code de réduction ne peut être utilisé qu'une seule fois et ne peut pas être réémis après son expiration ou son utilisation.

---

14

Je comprends que le code de réduction est réputé être utilisé et (par conséquent) n'est plus valide (ni en totalité, ni en partie) après avoir passé une commande sur le site Web.

---

15

Je comprends que le code de réduction est une offre unique.

---

16

Je comprends que ce code de réduction ne donne en aucun cas droit à un paiement.

---

17

Je comprends que, si j'avais droit à un remboursement du prix d'achat, par exemple si j'annule ou rétracte ma commande après l'avoir passée, mon code de réduction ne sera plus

## VANMOOF

---

18

Je reconnais que le code de réduction ne peut pas être échangé contre de l'argent ou toute autre forme de compensation.

---

19

Je comprends que le code de réduction est accordé en tant que geste de bonne volonté.

---

20

Je comprends que le code de réduction est personnel et ne peut être transféré ou vendu à un tiers. Le code de réduction est associé à mon nom et à mon adresse e-mail spécifiques.

---

21

Je comprends que le code de réduction est soumis à disponibilité et que VanMoof n'est pas tenue de fournir un code de remplacement (par exemple, mais non limité à, en cas de perte ou de vol).

---

22

Je déclare que je n'ai pas eu recours à des activités frauduleuses ou fourni de fausses informations pour obtenir ou utiliser le code de réduction.

---

VANMOOF

véridiques et correctes.

---

24

Je comprends qu'en cas de violation de cet accord, VanMoof (entre autres) a le droit de retirer rétroactivement la validité du code de réduction.

---

25

Je déclare et comprends que VanMoof ne sera pas responsable des dommages ou pertes découlant de la participation à cette offre.

---

26

J'accepte expressément que VanMoof puisse traiter mes données personnelles en rapport avec cette offre, et j'accepte en outre les conditions telles que décrites dans la Politique de Confidentialité disponible via le lien suivant : <https://www.vanmoof.com/fr-FR/privacy>.

---

27

Je comprends que VanMoof se réserve le droit de modifier ces conditions relatives à cette offre à tout moment sans préavis. Les dernières conditions sont disponibles sur le site Web de VanMoof.

---

28

## VANMOOF

vigueur. La disposition invalide ou inapplicable sera considérée comme remplacée par une disposition valide et applicable qui se rapproche le plus de l'intention de la disposition initiale.

---

29

J'accepte que tout litige relatif à cette offre et/ou au code de réduction soit régi par le droit néerlandais et que le tribunal d'Amsterdam soit exclusivement compétent.

---

30

Je déclare avoir lu et compris ces conditions.

## Clause de non-responsabilité

Nous apportons le plus grand soin à fournir aux visiteurs de notre site des informations à jour, correctes et complètes. Toutefois, il est possible de rencontrer des inexactitudes. VanMoof n'est pas responsable des dommages résultant de la visite de ce site ou des dommages résultant de la modification, de l'inexactitude ou de l'omission d'éléments dans les informations fournies, y compris les défaillances techniques.

VanMoof ne donne pas non plus de garanties concernant le contenu des sites web de tiers qui sont accessibles par des hyperliens ou autres liens sur notre site web et ne prend aucune responsabilité concernant ces sites web.

Les droits d'auteur sur le contenu, les images, la conception et la programmation de ce site web appartiennent à VanMoof.

 Télécharger le PDF

VANMOOF

# VANMOOF

## Notre communauté #VANMOOF



### Newsletter

Soyez le·la premier·ère informé·e des lancements de produits et de tout ce qui concerne VanMoof.

S'inscrire ↘

---

Explorer +

---

À propos +

---

Assistance +

---

[Instagram](#)

[YouTube](#)

[X](#)

[Facebook](#)

[Déclaration de confidentialité](#)

[Conditions Générales](#)

[Déclaration relative aux cookies](#)

[Déclaration de recrutement](#)

FR | FR ▼