

Algemene Voorwaarden

Hier blijf je op de hoogte van de algemene voorwaarden van VanMoof. Deze omvatten je garantievoorwaarden en alles wat te maken heeft met het kopen van en rijden op een VanMoof fiets.

Geldig vanaf 10 juni 2025

Vorige versies

-  2024.08.06 VanMoof Algemene Voorwaarden Nederlands.pdf
-  2024.03.26 VanMoof Algemene Voorwaarden Nederlands.pdf

1. Definities

1

In these VanMoof General Terms and Conditions of Sale (hereinafter: the "Terms and Conditions"), the following definitions shall apply:

1. **App**: de mobiele applicatie van VanMoof, waartoe de Consument toegang heeft door een persoonlijk account aan te maken.
2. **Ride Pro**: de betaalde variant van de mobiele applicatie van VanMoof, waarmee Consument toegang krijgt tot aanvullende functionaliteit en/of diensten, zoals nader vermeld in de APP.
3. **Bestelbevestiging**: de schriftelijke bevestiging door VanMoof van een Bestelling.
4. **Bestelling**: een door de Klant geplaatste bestelling voor de aankoop van een Product via de Webshop.
5. **Consument / u**: de consument die met VanMoof een Overeenkomst aangaat (of die met VanMoof in onderhandeling is om deze aan te gaan) voor de aankoop van een Product.
6. **Features**: aanvullende (digitale) functionaliteiten van het Product die door VanMoof in het Product zijn geïntegreerd (of kunnen worden geïntegreerd) en daarmee integraal

onderdeel uitmaken van het Product, zoals GPS-trackingsoftware en/of -diensten en rijderherkenning.

7. **Garantiebeleid:** Beperkte garantie nieuw voertuig van VanMoof, zoals opgenomen in Bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, die ook beschikbaar is via de App en de Webshop.

8. **Garantiegebied:** het land waar het voertuig in eerste instantie door VanMoof of een VP aan de Consument is geleverd.

9. **Gebruiksaanwijzing:** de handleiding voor het gebruik van een Product die VanMoof aan de Consument verstrekt.

10. **Helpcentrum:** het online portaal waarmee Consumenten contact kunnen opnemen met VanMoof, beschikbaar via de VanMoof-website (help.vanmoof.com) en de App.

11. **Onderdelen:** reserveonderdelen van het Product.

12. **Antidiefstal service:** de service die VanMoof verleent in geval van diefstal van een Product van een Consument, zoals gedefinieerd in Bijlage 3 van deze Voorwaarden;

13. **Outlet-producten:** gebruikte en gereviseerde producten die VanMoof via de webshop verkoopt.

14. **Overeenkomst:** elke schriftelijke overeenkomst die wordt gesloten tussen de Consument en VanMoof voor de aankoop van een Product, zoals weergegeven in de Bestelbevestiging.

15. **Partij:** de Consument of VanMoof afzonderlijk.

16. **Partijen:** de Consument en VanMoof gezamenlijk.

17. **Privacybeleid:** De privacyverklaring van VanMoof die beschikbaar is via de site <https://www.vanmoof.com/en-NL/privacy> en de App.

18. **Product:** (elektronisch) micromobiliteitsvoertuig, inclusief accessoires en Features, zoals door VanMoof verkocht via de Webshop.

19. **Retourbeleid:** het Retourbeleid van VanMoof zoals opgenomen in Bijlage 2 bij deze Algemene Voorwaarden, dat ook toegankelijk is via de App en de Webshop.

20. **Servicegebieden:** gebieden, zoals aangegeven via de App en de Webshop, waarin VanMoof levering van het Product aanbiedt en waarin via VP's Services aan Consumenten worden verleend.

21. **Services:** onderhouds- en reparatiediensten voor het Product.

22. **VanMoof:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid MA Micro Netherlands B.V., opgericht naar Nederlands recht en aldaar ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder ondernemingsnummer 91990866, statutair gevestigd aan de Nieuwe Looiersdwaarsstraat 9 te (1017 TZ) Amsterdam, en alle ondernemingen waarmee zij in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW verbonden is of waarin zij een deelneming heeft als bedoeld in artikel 2:24 BW.

23. **VanMoof-partner (VP):** een partner van VanMoof die Producten en/of Onderdelen verkoopt aan Consumenten en/of Services verleent aan Consumenten. Een register van de VP's per gebied wordt via de App en de Webshop aan de Consument ter beschikking gesteld.

24. **Webshop:** de online shop op de website van VanMoof die beschikbaar is via [vanmoof.com](https://www.vanmoof.com).

2. Toepassingsbereik

1

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en alle rechtshandelingen met betrekking tot de totstandkoming daarvan.

2

VanMoof kan deze Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigen indien dit noodzakelijk is voor een actualisering van deze Voorwaarden (bijvoorbeeld om de duidelijkheid van deze Voorwaarden te vergroten) of indien gewijzigde omstandigheden dit vereisen (bijvoorbeeld indien VanMoof haar onderneming wijzigt of uitbreidt). VanMoof zal een eenzijdige wijziging van deze Algemene Voorwaarden met redenen omkleed aan de Consument mededelen. De Consument heeft het recht om na deze mededeling de Overeenkomst op te zeggen. De meest recente versie van de Algemene Voorwaarden is altijd beschikbaar voor de Consument via de App en de Webshop. De wijzigingen worden 14 kalenderdagen na de datum waarop de Consument op de hoogte is gesteld van de gewijzigde Algemene Voorwaarden van kracht.

3

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

3. Offertes, bestellingen en overeenkomsten

1

Een prijsopgave of offerte bindt VanMoof niet en geldt slechts als een uitnodiging aan de klant tot het plaatsen van een Bestelling.

2

De Consument bestelt via de Webshop Producten bij VanMoof. De Consument maakt daarbij een keuze uit de Producten die beschikbaar zijn via de Webshop. VanMoof heeft het recht de (specificaties van de) Producten en Onderdelen naar eigen inzicht te wijzigen. Dit recht omvat tevens het recht nieuwe versies van de Producten op de markt te brengen en bepaalde Producten uit de serie Producten te verwijderen.

3

Een Overeenkomst komt tot stand en is slechts rechtsgeldig indien en voor zover VanMoof de Bestelling aan de Consument heeft bevestigd in een Bestelbevestiging. De Overeenkomst wordt tevens geacht te bestaan en wordt rechtsgeldig indien en voor zover VanMoof met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen.

4

VanMoof is gerechtigd (een gedeelte van) een Bestelling te weigeren. Indien VanMoof reeds een Bestelbevestiging heeft verzonden, is VanMoof gerechtigd (een deel van) de Overeenkomst voorafgaand aan de levering te annuleren onder opgave van redenen (zoals voorraadtekort en overmacht). De Consument heeft in dat geval recht op restitutie van de (eventuele) reeds gedane betalingen voor de geweigerde of geannuleerde Bestelling of Overeenkomst of een deel daarvan.

4. Producten and features

1

Informatie over het Product wordt door VanMoof via de Webshop en de App aan de Consument verstrekt. VanMoof neemt bij het informeren van de Consument over de cijfermatige gegevens, maten, gewichten en andere specificaties van het Product de nodige zorgvuldigheid in acht, maar kan er niet voor instaan dat deze vrij zijn van afwijkingen. In de Webshop en/of de App getoonde specificaties of monsters gelden slechts bij benadering.

2

Indien de Consument aanvullende informatie nodig heeft voor het aangaan van de Overeenkomst of voor een juist en veilig gebruik van het Product, vraagt hij deze informatie op bij VanMoof.

3

Om gebruik te kunnen maken van het Product dient de Consument een persoonlijk account aan te maken om toegang te krijgen tot de App. Het is de verantwoordelijkheid van de Consument om ervoor te zorgen dat hij toegang heeft tot een mobiel apparaat en tot de App.

4

Wanneer er een noodzakelijke (beveiligings)update voor het Product of de App is, stelt VanMoof deze update aan Consument ter beschikking. Voor zover updates niet automatisch worden uitgevoerd en VanMoof van de Consument verlangt dat hij deze updates in plaats daarvan installeert, is het de verantwoordelijkheid van de Consument om deze updates uit te voeren. Wanneer de Consument een hem ter beschikking gestelde update niet binnen een maand heeft uitgevoerd, kan VanMoof niet garanderen dat het Product in overeenstemming blijft met de Overeenkomst en is zij derhalve niet aansprakelijk voor non-conformiteit van het Product of andere schade die voortvloeit uit het niet uitvoeren van de update.

5

Consumenten die een Product (vanaf bepaalde modellen) bij VanMoof hebben gekocht, kunnen bij VanMoof via de Webshop ook de Antidiefstalservice of een abonnement op Ride Pro afnemen. Consumenten kunnen de Antidiefstalservice afnemen bij aankoop van het Product of na de aankoop daarvan. Consumenten kunnen Ride Pro op ieder moment afnemen tegen de daarvoor geldende voorwaarden, mits zij eigenaar zijn van een Product dat geschikt is voor Ride Pro. Op de aankoop en het gebruik van de Antidiefstalservice zijn de voorwaarden van de Antidiefstalservice van toepassing. Deze zijn opgenomen in Bijlage 3 van deze Algemene Voorwaarden en zijn ook beschikbaar via de App en de Webshop. Op het aangaan van een abonnement en gebruik van Ride Pro zijn de Algemene Voorwaarden voor Ride Pro van toepassing. Deze zijn opgenomen in Bijlage 4 van deze Algemene Voorwaarden en zijn ook beschikbaar via de App.

5. Prijs en betaling

1

De door de Consument aan VanMoof te betalen prijzen voor Producten zijn opgenomen in de Overeenkomst. Dit zijn de prijzen die op het moment van de Bestelling in de Webshop worden vermeld.

2

De door VanMoof gehanteerde prijzen zijn uitgedrukt in euro's, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Voor zover prijzen in een andere valuta zijn vermeld, wordt die prijsvermelding geacht te zijn gebaseerd op de tegenwaarde in euro's van die prijs op de datum waarop de prijsvermelding is gedaan.

3

De prijzen voor de Producten zijn exclusief (niet-limitatief) kosten voor verpakking, transport, bezorging en verzekering tijdens transport. Voor elke Bestelling worden deze bijkomende kosten aangegeven in de Webshop en samengevat in de Overeenkomst.

4

Alle (on)kosten, belastingen en heffingen die de Consument verschuldigd is in het kader van de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst komen voor rekening van de Consument, tenzij VanMoof vooraf (schriftelijk) heeft ingestemd met de betaling van dergelijke kosten.

5

VanMoof is te allen tijde gerechtigd de prijzen van de Producten te wijzigen.

6

In geval van een Overeenkomst tot aankoop van Producten betaalt de Consument, tenzij Partijen in de Overeenkomst anders zijn overeengekomen, vooruit op de levering bij het plaatsen van de Bestelling.

7

Alle door VanMoof geleverde Onderdelen of Producten blijven eigendom van VanMoof totdat de Consument aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming daaronder begrepen.

8

Onder 'betalingsverplichtingen' wordt verstaan de betaling van de aankoopprijs van de Onderdelen en Producten, vermeerderd met eventuele vorderingen ter zake van de levering en vorderingen tot schadevergoeding.

9

Het in dit artikel opgenomen eigendomsvoorbehoud strekt tot zekerheid voor de volledige betaling van al hetgeen VanMoof van de Consument te vorderen heeft, uit welke hoofde dan ook.

6. Levering en risico

1

Levering van het Product, inclusief de Gebruiksaanwijzing en de overige accessoires en instructies, door VanMoof aan de Consument geschiedt op het in de Overeenkomst vermelde leveringsadres. VanMoof levert het Product alleen af binnen Servicegebieden.

2

Een door VanMoof opgegeven levertijd is slechts een schatting en geldt niet als fatale termijn. VanMoof is nimmer aansprakelijk voor overschrijding van een opgegeven levertijd.

3

VanMoof is gerechtigd tot het doen van deelleveringen, die ook afzonderlijk kunnen worden gefactureerd.

4

Indien de Consument een Product vooruit heeft betaald, gaat de eigendom daarvan op de Consument over na de levering. Indien de Consument het Product niet vooruit heeft betaald en het Product zich in Nederland bevindt, gaat de eigendom van het Product op de Consument over na de levering en nadat de laatstgenoemde alle openstaande bedragen en alle vorderingen van VanMoof op de Consument heeft voldaan. Indien de Consument het Product niet vooraf heeft betaald en het Product zich buiten Nederland bevindt, gaat de eigendom van het Product pas over op de Consument na levering en nadat de laatstgenoemde alle openstaande bedragen uit hoofde van de Overeenkomst heeft voldaan.

7. Retourbeleid en herroepingsrecht

1

De Consument heeft onder de voorwaarden zoals omschreven in Bijlage 2 een termijn van 14 kalenderdagen om de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. VanMoof zal retourzendingen van een product door de Consument afhandelen conform haar Retourbeleid (Bijlage 2).

2

In geval van een terugroepactie dient de Consument alle medewerking te verlenen aan het veilig retourneren van het Product aan VanMoof en de instructies van VanMoof dienaangaande op te volgen.

8. Garantie

1

VanMoof garandeert conform artikel 7:17 lid 1 BW dat het Product in overeenstemming is met de Overeenkomst.

2

VanMoof behandelt garantieclaims van de Consument conform haar Garantiebeleid (Bijlage 1).

3

Indien de Consument (om welke reden dan ook) recht heeft op gedeeltelijke restitutie met betrekking tot het Product – bijvoorbeeld als een product niet conform de Overeenkomst is en reparatie of vervanging van dat Product, al dan niet onder het Garantiebeleid, niet (meer) mogelijk is – hanteert VanMoof richtlijnen om deze gedeeltelijke restitutie te berekenen, rekening houdend met de leeftijd, kilometerstand en conditie van het Product.

4

De Partijen kunnen in individuele gevallen afwijken van deze richtlijnen en de gedeeltelijke restitutie anders berekenen, bijvoorbeeld als de toepassing ervan niet geschikt is voor de betreffende situatie of als de toepassing ervan onredelijke gevolgen zou hebben.

9. Vrijwaring

1

Indien de Consument tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, dient de Consument VanMoof, haar personeel, aan haar gelieerde ondernemingen, rechtverkrijgenden, opdrachtgevers, leidinggevende functionarissen, bestuurders, werknemers en procuratiehouders en door VanMoof in het kader van de

uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden te vrijwaren voor elk(e) verlies, aansprakelijkheid en kosten die voor hen mochten ontstaan.

10. Overmacht

1

VanMoof schiet in ieder geval niet tekort in de nakoming van de Overeenkomst indien haar niet-nakoming (of de vertraging van haar nakoming) te wijten is aan Overmacht.

2

Overmacht heeft voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden de betekenis zoals opgenomen in artikel 6:75 BW en kan onder meer (niet-limitatief) omvatten: het tekort aan materialen, onvoorziene prijsverhogingen of een onvoorziene wijziging van financiële omstandigheden, transportbelemmeringen, wanprestatie door leveranciers of onderaannemers van VanMoof, het niet kunnen verkrijgen van de vereiste vergunningen of toestemmingen, werkstakingen en gebrek aan personeel, oorlog, extreme weersomstandigheden, cybercrime, hacks, pandemieën of epidemieën, overheidsmaatregelen (bijvoorbeeld export- of importbeperkingen), instorting van gebouwen, branden, explosies, geopolitieke omstandigheden, stroomstoringen en natuurrampen.

3

VanMoof zal, zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is na de datum waarop de overmacht is ingetreden, de Consument informeren over de overmacht en over de gevolgen daarvan voor de nakoming van haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst. VanMoof zal zich naar beste vermogen inspannen om de gevolgen van de overmacht voor de nakoming van haar verplichtingen te beperken.

4

Indien de periode van overmacht langer duurt dan zes (6) maanden, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.

11. Beëindiging

1

Beide Partijen hebben het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te zeggen door middel van een schriftelijke kennisgeving indien een van de volgende gebeurtenissen zich voordoet:

1. De andere Partij wordt failliet verklaard, heeft surseance van betaling (al dan niet voorlopig) of schuldsanering aangevraagd of deze verkregen of is onderworpen geraakt aan een andere soortgelijke regeling;
2. Bij de andere Partij is een curator, bewindvoerder of een soortgelijke functionaris aangesteld voor alle of een substantieel deel van haar activa.

2

Bepalingen van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden die uitdrukkelijk of stilzwijgend van kracht zijn na beëindiging, zoals de bepalingen over beëindiging en geheimhouding, blijven na de beëindiging onverminderd van kracht.

3

In geval van opzegging door VanMoof op grond van dit artikel is VanMoof op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade of kosten van de Consument.

12. Vertrouwelijkheid

1

Geen der Partijen mag, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, enige informatie over of in verband met de Overeenkomst waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of behoort te kennen, aan derden bekendmaken.

2

De beperkingen opgelegd door artikel 12.1 zijn niet van toepassing op de bekendmaking van vertrouwelijke informatie die:

1. openbaar is anders dan als gevolg van een schending van dit artikel 12;
2. reeds door de ontvangende Partij is verkregen in omstandigheden waarin de ontvangende Partij nog niet gebonden was door enige geheimhoudingsverplichting; of
3. op grond van wet- of regelgeving openbaar moet worden gemaakt aan een persoon die op grond van wet- of regelgeving bevoegd is deze te ontvangen (na overleg, indien uitvoerbaar, met de openbaar makende partij om de openbaarmaking te beperken tot deze bevoegde persoon voor zover noodzakelijk).

3

Binnen tien (10) kalenderdagen na een daartoe strekkend verzoek dient de Consument eventuele (kopieën van) vertrouwelijke informatie aan VanMoof te retourneren dan wel dient de Consument deze informatie te vernietigen. Desgevraagd zal de Consument dit schriftelijk aan VanMoof verklaren.

13. Privacy

1

Bij de uitvoering van een Overeenkomst verwerkt en beveiligt VanMoof persoonsgegevens in overeenstemming met haar Privacybeleid.

14. Intellectueel eigendom

1

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Producten blijven te allen tijde bij VanMoof berusten.

2

Indien door de uitvoering van een Overeenkomst intellectuele eigendomsrechten toch bij de Consument komen te berusten of op de Consument overgaan, dient de Consument op eerste verzoek daartoe van VanMoof al het nodige te doen om deze rechten aan VanMoof over te dragen en kosteloos veilig te stellen.

15. Contact

1

De Consument kan per e-mail contact opnemen met VanMoof via het Helpcentrum.

2

Indien Consument een klacht heeft, dient Consument deze klacht in te dienen bij VanMoof via het klachtenformulier bij het Helpcentrum.

16. Overige bepalingen

1

Wijzigingen of afwijkingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig wanneer deze schriftelijk tussen de Partijen zijn overeengekomen.

2

De Consument mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VanMoof zijn werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst uitbesteden.

3

De Consument mag een Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende afzonderlijke rechten en verplichtingen niet aan een derde overdragen zonder voorafgaande schriftelijke

17. Speciale of tijdelijke aanbiedingen

1

In geval van een speciale of tijdelijke aanbieding kunnen specifieke voorwaarden van toepassing zijn. Deze voorwaarden worden doorgaans hierna onder aan deze Overeenkomst op deze webpagina weergegeven, maar kunnen ook apart per e-mail worden gecommuniceerd, dan wel op een aparte pagina op de VanMoof website worden gepubliceerd.

2

Indien de Consument in aanmerking komt en gebruikt maakt van deze speciale of tijdelijke aanbieding dan geldt dat de op de speciale of tijdelijke aanbieding van toepassing zijnde voorwaarden in geval van strijdigheid prevaleren boven de voorwaarden uit deze Overeenkomst, voor het deel dat deze voorwaarden niet met elkaar zijn te verenigen. De voorwaarden uit deze Overeenkomst (en overige van toepassing zijnde overeenkomsten) die niet strijdig zijn blijven onverminderd van kracht.

18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1

Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken 1980) is uitgesloten.

2

Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een Overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam. Binnen een maand nadat VanMoof zich schriftelijk op dit artikel 17.2 heeft beroepen, heeft de Consument het recht te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.

Bijlage 1 - Beperkte garantie nieuw voertuig

Ingangsdatum: 10 juni 2025

1. Beperkte garantie nieuw voertuig: algemeen

1

VanMoof stelt via vanmoof.com en/of de App een netwerk van VP's ter beschikking die Services kunnen verlenen met betrekking tot nieuwe Producten die verkocht zijn door en rechtstreeks geleverd worden door VanMoof of een VP. Deze VP's kunnen Services verlenen tijdens de toepasselijke garantieperioden in de hieronder gespecificeerde Garantiegebieden in overeenstemming met de voorwaarden, bepalingen en beperkingen zoals vastgelegd in deze Beperkte garantie nieuw voertuig.

2

De rechten van de Consument en de verplichtingen van VanMoof op grond van deze Beperkte garantie nieuw voertuig gelden alleen binnen het Garantiegebied en mits het Product rechtstreeks door VanMoof of een VP is geleverd.

3

Deze Beperkte garantie nieuw voertuig bestaat uit de Beperkte basisgarantie voertuig en de Beperkte garantie batterij, motor en ECU (BME), elk zoals hieronder beschreven in artikel 3 en 4.

4

Deze Beperkte garantie nieuw voertuig heeft geen invloed op de wettelijke rechten die een Consument heeft in geval van non-conformiteit van een Product, bijvoorbeeld het recht op reparatie of vervanging van een defect Product.

2. Garantieperiode

1

Deze Beperkte garantie nieuw voertuig gaat in op de eerste dag dat een nieuw Product door VanMoof of het netwerk van VP's aan de Consument wordt geleverd en biedt dekking voor de periode op basis van de gespecificeerde garantie zoals beschreven in deze Beperkte garantie nieuw voertuig.

2

Na reparatie of vervanging van een Product of Onderdeel vangt geen nieuwe garantieperiode aan.

3

U bent verantwoordelijk voor de juiste behandeling van het Product.

4

Deze Beperkte garantie nieuw voertuig kan komen te vervallen indien u de specifieke instructies en aanbevelingen met betrekking tot het gebruik en de bediening van het Product in uw gebruikershandleiding niet opvolgt, met inbegrip van, doch niet uitsluitend:

1. het installeren van de software-updates van het Product binnen een maand na melding dat er een update beschikbaar is;
 2. het voldoen aan terugroepadviezen;
 3. het vervoeren van passagiers en lading binnen de gespecificeerde laadlimieten; en
 4. het uitvoeren van alle reparaties.
-

5

Deze Beperkte garantie nieuw voertuig kan komen te vervallen of de dekking kan worden uitgesloten als gevolg van onjuist onderhoud of onjuiste reparaties.

6

VP's hebben speciale training, deskundigheid, gereedschappen en benodigdheden met betrekking tot uw Product en kunnen in bepaalde gevallen de enige personen in dienst hebben of de enigen zijn die bevoegd of gecertificeerd zijn om aan bepaalde onderdelen van uw voertuig te werken.

7

VanMoof raadt u ten zeerste aan om alle onderhoud, service en reparaties te laten uitvoeren bij een VP. Gebeurt dit niet, dan vervalt de dekking of wordt deze uitgesloten op grond van deze Beperkte garantie nieuw voertuig.

3. Beperkte basisgarantie voertuig

1

De Beperkte basisgarantie voertuig dekt de reparatie of vervanging die nodig is om gebreken te herstellen die ontstaan bij normaal gebruik van het Product en/of Onderdelen in de materialen of de afwerking van een door VanMoof gefabriceerd of geleverd product, tenzij een beperking zoals omschreven in artikel 5 of 6 van toepassing is.

2

Gebreken aan uw batterij (accu), motor of elektronische motorregeleenheid vallen niet onder deze Beperkte basisgarantie nieuw voertuig. Reparatie of vervanging daarvan kan alleen worden geclaimd onder de Beperkte garantie BME.

3

Door de reparatie of vervanging wordt het Product mogelijkwerijs niet hersteld in de staat 'als nieuw'.

4

De Beperkte basisgarantie nieuw voertuig voor Producten dekt een periode van twee (2) jaar vanaf de dag van levering.

5

De Beperkte garantie Outlet-producten geldt voor een periode van één (1) jaar vanaf de dag van levering.

6

Tenzij anders vermeld in dit Garantiebeleid, wordt in geval van vervanging onder garantie het onderdeel vervangen door een onderdeel dat ten minste in dezelfde staat verkeert als het originele onderdeel op het moment van vervanging.

4. Beperkte garantie batterij, motor en ECU (beperkte garantie BME)

1

Een batterijcapaciteit van ten minste 70% van de geïnstalleerde capaciteit wordt gegarandeerd tijdens de garantieperiode op voorwaarde dat de laadstatus (SOC) van de batterij (accu) van een voertuig dat langer dan één (1) maand niet wordt gebruikt, op een minimale SOC van 30% wordt gehouden om diepe ontlading van de cellen te voorkomen.

2

Het niet opvolgen van de Gebruikershandleiding met betrekking tot het maximaliseren van de levensduur en capaciteit van de batterij (accu) of andere aanbevolen onderhouds- en oplaadprocedures voor de batterij (accu), kan leiden tot het nietig verklaren van de garantie. Raadpleeg uw Gebruikershandleiding voor belangrijke informatie over het maximaliseren van de levensduur en capaciteit van de batterij (accu).

3

Net als alle lithium-ion-batterijen zal de batterij (accu) na verloop van tijd en door het gebruik geleidelijk energie- of vermogensverlies vertonen. Verlies van energie of vermogen van de batterij (accu) na verloop van tijd of als gevolg van of voortvloeiend uit het gebruik van de batterij (accu) wordt niet gedekt door deze beperkte garantie BME.

4

De Beperkte garantie BME dekt de reparatie of vervanging die nodig is om gebreken te herstellen die ontstaan bij normaal gebruik van het Product en/of Onderdelen in de materialen of de afwerking van de batterij, motor en/of elektronische besturingseenheid (ECU), zoals verwerkt in het Product of afzonderlijk door VanMoof geleverd als Onderdelen, tenzij een beperking zoals genoemd in artikel 5 of 6 van toepassing is.

5

Indien uw batterij (accu), motor of ECU reparatie behoeft die onder de garantie valt, zal het netwerk van VP's namens VanMoof het onderdeel repareren of vervangen door een nieuw, dan wel een gereviseerd of geherfabriceerd onderdeel, zulks uitsluitend ter beoordeling van VanMoof.

6

Door de vervanging onder de garantie wordt/worden het product en/of de onderdelen mogelijkwerwijs niet hersteld in de staat 'als nieuw'. Bij het vervangen van een batterij (accu) zal VanMoof ervoor zorgen of (indien van toepassing) de VP instrueren om ervoor te zorgen dat de energiecapaciteit van de vervangende batterij (accu) ten minste gelijk is aan die van de originele batterij (accu) voordat het defect optrad, rekening houdend met andere factoren, waaronder de leeftijd en kilometerstand van het voertuig.

7

De beperkte garantie BME voor Producten geldt voor een periode van twee (2) jaar of, indien dit eerder het geval is, de eerste 7500 km.

8

De beperkte garantie BME voor Outlet-producten geldt voor een periode van één (1) jaar of, indien dit eerder is, de eerste 3750 km.

5. Garantiebeperkingen

1

Deze Beperkte garantie nieuw voertuig dekt in geen geval schade aan of storingen in het Product die direct of indirect veroorzaakt zijn door of het gevolg zijn van normale slijtage of veroudering, misbruik, verkeerd gebruik, nalatigheid, ongelukken, onjuist onderhoud, bediening, opslag of transport, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een van de volgende zaken:

1. het niet brengen van het Product naar, of het niet uitvoeren van reparaties of Services aanbevolen door een VP na ontdekking van een defect dat wordt gedekt door deze Beperkte garantie nieuwe voertuig;
2. ongevallen, botsingen of voorwerpen die het Product raken;
3. elke reparatie, wijziging of aanpassing van het product die niet op de juiste manier werd uitgevoerd, of de installatie of het gebruik van vloeistoffen, onderdelen of accessoires, uitgevoerd door iemand anders dan VanMoof of een VP;
4. met betrekking tot onjuiste Services, onder andere, het gebruik van vloeistoffen, hogedrukreinigers, onderdelen of accessoires anders dan gespecificeerd in uw eigenaarsdocumentatie;
5. met betrekking tot normale slijtage of veroudering, onder andere zadel-, pedaal- en handgreepverkleuringen, perforaties, scheuren, depressies, rimpels, schaafplekken of andere vervormingen, verf- en glasscherven en soortgelijke zaken;
6. schade aan de hardware of software van het Product, of verlies van of schade aan persoonlijke informatie/gegevens geüpload naar het Product als gevolg van wijzigingen of ongeautoriseerde toegang tot voertuiggegevens of software van welke bron dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot onderdelen of accessoires die niet van VanMoof zijn, wijzigingen, toepassingen van derden, virussen, bugs, malware, of enige andere vorm van interferentie of cyberaanval;
7. diefstal, rellen of vandalisme;
8. overbelasting van het Product;
9. brand, natuurverschijnselen zoals, maar niet beperkt tot hagel, overstroming, (wind)storm of diep water;
10. off-road-rijden en/of rijden over beschadigde, ongelijke, ruwe of gevaarlijke oppervlakken, met inbegrip van maar niet beperkt tot stoepranden, kuilen, onafgewerkte wegen, puin of andere obstakels; en
11. omstandigheden die te maken hebben met de omgeving en de natuur, inclusief maar niet beperkt tot blootstelling aan zonlicht, wegpuin (inclusief steenslag), zout, vuur, water, vervuiling en andere omgevingsfactoren.

6. Aanvullende beperkingen en uitsluitingen

1

Naast de bovenstaande uitsluitingen en beperkingen dekt deze Beperkte garantie nieuw voertuig in geen geval de zaken die hierna worden vermeld:

1. De volgende mechanische problemen met het Product die na meer dan 4 weken of de eerste 150 km na levering worden geclaimd:

1.1 defecte Onderdelen (met uitzondering van defecten veroorzaakt door verkeerd gebruik of onjuiste montage): ketting, remhendels, wielen, spatborden, stuur, remmen;

1.2 speling/beweging in onderdelen (met uitzondering van defecten veroorzaakt door verkeerd gebruik of onjuiste montage): balhoofdbout, wielen;

1.3 verlies van remvloeistof/druk.

2. niet-originele VanMoof-onderdelen of -accessoires of de installatie ervan, of enige schade die direct of indirect wordt veroorzaakt door, te wijten is aan of voortvloeit uit de installatie of het gebruik van niet-originele VanMoof-onderdelen of -accessoires;
3. onderdelen, accessoires en oplaadapparatuur die niet inbegrepen waren bij de aankoop van het Product; deze zaken hebben hun eigen garantie en zijn onderworpen aan hun eigen voorwaarden die aan u zullen worden verstrekt, indien van toepassing;
4. alle aanvullende VanMoof-onderdelen of werkzaamheden die nodig zijn om een product te repareren, onder garantie of anderszins, als gevolg van een van de uitsluitingen die in deze Beperkte garantie nieuw voertuig worden vermeld, met inbegrip van maar niet beperkt tot hardware- of softwareaanpassingen of niet-originele VanMoof-onderdelen of -accessoires.

2

In aanvulling op de bovenstaande uitsluitingen en beperkingen is de Beperkte garantie BME ook niet van toepassing in geval van:

1. grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag (zoals maar niet beperkt tot het negeren van actieve voertuigwaarschuwingen of servicemeldingen, inclusief firmware-updates);
2. een aanrijding of ongeval;
3. het onderhouden of openen van de batterij (accu), motor of ECU door personeel dat niet van VanMoof of niet gecertificeerd is.

3

In aanvulling op de bovenstaande uitsluitingen en beperkingen is de Beperkte garantie BME niet van toepassing in geval van:

1. elke poging om de batterij (accu) te beschadigen;
2. elke poging om door fysieke middelen, programmering of andere methoden de levensduur van de batterij (accu) te verlengen of te verkorten of de batterij (accu) op welke manier dan ook te wijzigen;

3. blootstelling van de batterij (accu) aan direct vuur (met uitzondering van batterijbrand zoals gespecificeerd in 5.1.9)
 4. elk doen of nalaten dat resulteert in schade aan de batterij (accu) veroorzaakt door water.
-

7. Vervallen garantie

1

De garantie vervalt indien niet wordt voldaan aan de voorwaarden zoals vermeld in artikel 2.

2

Deze Beperkte garantie nieuw voertuig vervalt eveneens in de volgende situaties:

1. een Product dat als gestolen is opgegeven of dat is verkocht of gelabeld als zijnde beïnvloed door een van de onder artikel 6.3 genoemde gebeurtenissen; en
 2. een Product dat door een verzekeringsmaatschappij als total loss is aangemerkt.
-

8. Reparaties onder garantie

1

Om garantieservice te verkrijgen, dient u VanMoof of een VP binnen de toepasselijke garantieperiode en binnen een maand na het ontdekken van een probleem met het Product op de hoogte te brengen en het Product op uw kosten tijdens normale kantooruren af te leveren bij een VP binnen het Garantiegebied.

2

De locatie van de dichtstbijzijnde VP kunt u vinden op de website van VanMoof voor uw gebied.

3

De locatie van VP's kan te allen tijde worden gewijzigd.

4

De bijgewerkte lijst van VP-locaties wordt gepubliceerd op de website van VanMoof voor uw gebied en zal op deze site blijven staan.

5

Het blijft altijd de eigen verantwoordelijkheid van de Consument om het Product op eigen kosten persoonlijk af te leveren bij een VP in het Garantiegebied.

6

Wanneer u contact opneemt met VanMoof, wees dan bereid om het framenummer van het Product, de voertuigidentificatie en een beschrijving van het defect te geven.

7

Door een (garantie)serviceafpraak te maken, geeft u VanMoof en de geselecteerde VP toestemming om de voertuiggegevens te gebruiken, te verwerken en op te vragen voor elk doel in verband met deze garantie, zoals maar niet beperkt tot het (op afstand) diagnosticeren van het defect en/of het updaten van het Product naar de nieuwste firmware.

9. Specifieke bepalingen voor S6-producten

1

S6-producten zijn de (elektronische) micromobiliteitsvoertuigen S6 en S6 Open van

Dit artikel 9 bevat specifieke bepalingen over de garantietermijnen die gelden voor de S6-producten, in afwijking van artikel 3.4 en artikel 4.7 van deze Beperkte garantie nieuw voertuig (waarin de algemene garantietermijnen voor Producten zijn opgenomen). De overige bepalingen van de Beperkte garantie nieuw voertuig zijn onverkort van toepassing op S6-producten.

In afwijking van artikel 3.4 geldt de Beperkte basisgarantie voertuig voor S6-producten voor een periode van drie (3) jaar vanaf de dag van aflevering.

In afwijking van artikel 4.7 geldt de Beperkte Garantie BME voor S6-producten voor een periode van drie (3) jaar, of de eerste 7500 km, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet.

Bijlage 2 - Wettelijke herroepingsrecht - Retourbeleid

1. Recht op herroeping binnen 14 dagen

In geval van een Overeenkomst tot aankoop van een Product heeft de Consument het recht de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na levering van het Product zonder opgave van redenen te ontbinden. Na het verstrijken van 14 kalenderdagen heeft de Consument dit recht niet meer.

2

Om gebruik te maken van dit herroepingsrecht dient de Consument VanMoof door middel van een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld een brief per post, een e-mail of via het herroepingsformulier op het Helpcentrum) op de hoogte te stellen van zijn beslissing de Overeenkomst te ontbinden. De Consument kan ook gebruik maken van het herroepingsformulier zoals bijgevoegd in Bijlage 2A hieronder, maar dat is niet verplicht.

3

Om te voldoen aan de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen na levering, is het voldoende dat de Consument binnen deze termijn een bericht stuurt over de uitoefening van zijn herroepingsrecht.

2. Gevolgen van herroeping binnen 14 dagen

1

Na herroeping van de overeenkomst overeenkomstig artikel 1 van dit retourbeleid zal VanMoof alle betalingen die VanMoof heeft ontvangen, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van de extra kosten die voortvloeien uit uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons aangeboden goedkoopste standaardlevering), onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop VanMoof de verklaring van ontbinding van de Overeenkomst door de Consument heeft ontvangen, aan de Consument restitueren. VanMoof voert deze restitutie uit met hetzelfde betaalmiddel als de Consument heeft gebruikt bij de initiële transactie, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. In elk geval zijn aan deze restitutie geen kosten verbonden voor de Consument.

2

De Consument dient het Product onverwijld en in elk geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop de Consument zijn verklaring van ontbinding van de Overeenkomst heeft meegedeeld, te overhandigen of terug te zenden volgens de instructies die VanMoof aan

de Consument heeft verstrekt. Aan deze termijn is voldaan indien de Consument het Product terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

Indien de Consument het Product terugzendt, draagt hij er zorg voor dat hij alle bewijsstukken met betrekking tot de terugzending (met inbegrip van doch niet uitsluitend ontvangstbewijzen van het bezorgbedrijf en track-and-trackcodes) in zijn bezit houdt en op verzoek van VanMoof aan VanMoof verstrekt.

4

VanMoof mag de restitutie inhouden totdat VanMoof het Product van de Consument heeft terugontvangen of de Consument voldoende bewijs heeft geleverd dat hij het Product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip het eerst valt.

5

De kosten van terugzending van het Product zijn voor rekening van de Consument. Het Product moet worden geretourneerd in de originele verpakking, indien mogelijk, en in dezelfde staat als waarin Consument het heeft ontvangen. Accessoires of onderdelen van het Product, zoals de toolbox en de oplader, moeten samen met het Product worden geretourneerd. De Consument is aansprakelijk voor de waardevermindering van het geretourneerde Product als gevolg van de behandeling van het Product anders dan noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking van het Product vast te stellen. Er mag maximaal 25 kilometer worden gereden om de aard, de kenmerken en het functioneren van het Product vast te stellen.

6

VanMoof behoudt zich het recht voor om retourzendingen van Producten die niet voldoen aan de voorwaarden zoals vermeld in het Retourbeleid te weigeren.

7

VanMoof behoudt zich het recht voor om het bedrag van de restitutie te verminderen met maximaal € 500 indien het Product niet volledig en/of in een bevredigende staat wordt

teruggestuurd.

8

Producten kunnen worden geretourneerd in overeenstemming met de instructies vermeld in clausule 2.2 en op het volgende adres;

VanMoof - Returns
Danzigerbocht 17
1013 AM Amsterdam
The Netherlands

BIJLAGE 2A – MODELFORMULIER HERROEPING

Vul dit formulier alleen in en stuur het alleen terug als u de Overeenkomst wilt ontbinden; neem contact op met de Klantenondersteuning via het Helpcentrum om dit formulier te verzenden.



Formulier voor herroeping
downloaden

BIJLAGE 3 - ALGEMENE VOORWAARDEN ANTIDIEFSTALSERVICE

1. TOEPASSELIJKHEID

Deze Bijlage is van toepassing op alle Overeenkomsten tot aankoop en gebruik van de Antidiefstalservice en alle rechtshandelingen met betrekking tot de totstandkoming daarvan.

2

Op de aankoop en het gebruik van de Antidiefstalservice zijn de Algemene Verkoopvoorwaarden VanMoof – Bedrijf naar Consument (de Algemene Voorwaarden) van toepassing tenzij de toepassing van een bepaald artikel in strijd is met deze Bijlage of indien een bepaald artikel naar zijn aard niet van toepassing kan zijn op de Antidiefstalservice. Waar de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op de Antidiefstalservice en de tekst van deze Voorwaarden verwijst naar een 'Product' dient in plaats van 'Product' 'Antidiefstalservice' te worden gelezen.

2. DE ANTIDIEFSTALSERVICE

1

De Antidiefstalservice is een dienst van VanMoof die de kans vergroot dat Consumenten die een Product hebben aangeschaft hun Product terugkrijgen indien het wordt gestolen. De Antidiefstalservice werkt als volgt:

1. Wanneer een Product zoek raakt, markeert de Consument het Product als gestolen in de App;
2. De Consument doet aangifte bij de politie en deelt deze aangifte met VanMoof;
3. Het Product gaat in 'modus gestolen' en er wordt een trackinglink gedeeld met de Consument om hem te helpen het Product zelf te vinden; er geldt een 'inspanningsverplichting' voor de Consument om de trackinglink te gebruiken om naar het Product te zoeken;
4. Indien er in de buurt van de Consument bike hunters van VanMoof beschikbaar zijn, kunnen zij helpen bij het opsporen van het Product;
5. Indien het Product niet binnen veertien dagen nadat het als gestolen is aangemerkt, wordt teruggevonden en de Consument aan zijn overige verplichtingen heeft voldaan, zal VanMoof het Product vervangen;
6. In dat geval wordt het vervangende Product kosteloos door VanMoof op het adres van de Consument afgeleverd. Het vervangende Product zal ten minste in dezelfde staat verkeren als het oorspronkelijke Product op het moment van aangifte van diefstal;

7. De garantieperiode die is ingegaan bij aankoop van het Product dat is gestolen blijft van toepassing; het ontvangen van een vervangend Product verlengt de garantieperiode niet.
- 2

De Antidiefstalservice is gekoppeld aan een individueel Product. Indien de Consument meer dan één Product heeft en de Antidiefstalservice voor alle Producten wil gebruiken, dient hij de Antidiefstalservice voor alle Producten afzonderlijk aan te schaffen.

3

De Antidiefstalservice is alleen beschikbaar voor de volgende modellen van de Producten: model S5, A5 en latere modellen. Voor de eerdere modellen van de Producten is de Antidiefstalservice niet beschikbaar. VanMoof kan de lijst met modellen waarvoor de Antidiefstalservice beschikbaar is aanpassen. Indien de Consument de Antidiefstalservice voor zijn Product heeft aangeschaft, kan VanMoof niet garanderen dat de Antidiefstalservice ook het volgende jaar voor dat Product beschikbaar zal zijn.

4

De Antidiefstalservice is alleen beschikbaar binnen Servicegebieden. VanMoof is niet verantwoordelijk voor het op grond van de Antidiefstalservice vervangen van Producten die buiten het Servicegebied worden gestolen. Indien de Consument verhuist naar een locatie die buiten een Servicegebied ligt, heeft Consument geen recht op restitutie van de Antidiefstalservice.

5

Indien een Product binnen veertien dagen nadat het als gestolen is aangemerkt, wordt teruggevonden en de Consument aan zijn overige verplichtingen heeft voldaan, krijgt de Consument het Product terug in de staat waarin het is teruggevonden. Indien het Product beschadigd is geraakt gedurende de tijd dat het gestolen is, vergoedt VanMoof geen kosten voor reparatie of onderhoud. Schade die onder de garantie valt, valt onder die garantie en niet onder de Antidiefstalservice.

6

Indien het Product binnen veertien dagen nadat het door de Consument bij VanMoof als vermist is opgegeven, door de politie wordt teruggevonden, valt dit onder de Antidiefstal-service en is artikel 2.5 van toepassing. De Consument is verantwoordelijk voor het ophalen van het Product bij de politie.

7

Indien een gestolen Product wordt teruggevonden nadat de Consument reeds een vervangend Product heeft ontvangen, is de Consument verplicht het gestolen Product aan VanMoof te retourneren en de eigendom daarvan aan VanMoof over te dragen, tenzij het gestolen Product is teruggevonden binnen 28 dagen nadat het Product als vermist is opgegeven. In dat geval is de Consument verplicht het vervangende Product aan VanMoof te retourneren en de eigendom daarvan aan VanMoof over te dragen. Indien een Product 14 dagen na afloop van de initiële zoekperiode van 14 dagen wordt teruggevonden en indien een vervangend Product wordt besteld, maar nog niet geleverd is, behouden wij ons het recht voor om de levering te annuleren en het teruggevonden Product te retourneren.

8

De Antidiefstal-service omvat geen service van VanMoof met betrekking tot (het verlies van) accessoires, waaronder de Powerbank van VanMoof of andere aan het Product bevestigde apparatuur, ongeacht of deze samen met het Product of afzonderlijk worden gestolen.

3. REGELS VOOR DE ANTIDIEFSTAL-SERVICE

1

Voor het gebruik van de Antidiefstal-service heeft Consument toegang nodig tot een mobiel apparaat en tot de App. De Antidiefstal-service is strikt persoonlijk. De Consument is verplicht om VanMoof alle informatie te verstrekken die nodig is voor de aanschaf en het gebruik van de Antidiefstal-service. De Consument zorgt ervoor dat deze informatie actueel en juist is gedurende de looptijd van de Antidiefstal-service. Indien deze gegevens onjuist zijn, kan de Consument geen gebruik maken van de aangeschafte Antidiefstal-service.

2

Bij het gebruik van de Antidiefstalservice stemt Consument ermee in zich te onthouden van alle volgende activiteiten:

1. de systeemintegriteit of de beveiliging van de servers waarop de Antidiefstalservice draait trachten te verstoren of in gevaar te brengen;
 2. het hinderen van de goede werking van de Antidiefstalservice.
-

3

Indien de Consument een van zijn verplichtingen genoemd in artikel 3.2 niet nakomt of VanMoof reden heeft te vermoeden dat de Consument in strijd handelt met artikel 3.2, dan kan VanMoof naar eigen goeddunken de toegang van de Consument tot de Antidiefstalservice permanent of tijdelijk beperken, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder enige aansprakelijkheid jegens de Consument. VanMoof heeft in dat geval het recht om het account van de Consument voor de Antidiefstalservice op te schorten of te beëindigen. Dit artikel laat het recht van VanMoof om schadevergoeding te vorderen wegens niet-nakoming door de Consument van de in artikel 3.2 genoemde verplichtingen onverlet.

4

De Consument heeft geen recht op gebruikmaking van de Antidiefstalservice in de volgende gevallen:

1. De Consument heeft zijn Product opzettelijk niet afgesloten of heeft het onbeheerd achtergelaten toen het Product werd gestolen, tenzij de Consument naar redelijke tevredenheid van VanMoof kan aantonen dat andere voorzorgsmaatregelen zijn genomen om zijn Product te beschermen;
2. De Consument heeft zijn Product niet afgesloten met het door VanMoof verstrekte slot toen het Product werd gestolen;
3. De Consument heeft nagelaten firmware-updates uit te voeren en onderdelen te onderhouden die van cruciaal belang zijn voor het beveiligingssysteem van het Product;
4. Software, applicaties of overige materialen van een andere partij dan VanMoof die door de Consument of door een derde met toestemming van de Consument op het Product is gedownload, functioneerde niet toen het Product werd gestolen;
5. Het Product werd gestolen door de inwerking van een virus, 'achterdeur', 'tijdbom', 'Trojaans paard', 'drop dead-apparaat' of andere malware op de apparatuur van de Consument;

6. Het Product is in beslag genomen of verwijderd door een overheidsinstantie;
 7. Er is sprake van ongeoorloofde aanpassingen, wijzigingen of onderhoud van het Product door de consument of een derde die niet VanMoof of een VP is;
 8. Er is sprake van vermissing van het Product in geval van oorlog, invasie, vijandelijkheden, terrorisme, opstand, rellen, vandalisme, demonstraties of revolutie.
-

5

De Consument heeft geen recht op de Antidiefstalservice in de volgende situaties:

1. De Consument heeft niet binnen zeven kalenderdagen na diefstal van het Product aangifte gedaan bij de politie en het referentienummer van het strafbaar feit ingevoerd;
 2. Indien de diefstal van het Product wordt gedekt door een verzekering op naam van de Consument.
-

6

Buiten de vervanging van een niet teruggevonden gestolen Product op grond van de Antidiefstalservice is VanMoof jegens de Consument niet aansprakelijk voor schade die de Consument lijdt doordat het Product is gestolen, zoals kosten die geleden worden als gevolg van het niet kunnen gebruiken van het Product.

7

VanMoof behoudt zich het recht voor om een Antidiefstalservice op ieder gewenst moment vanaf het moment van aanschaf ongeldig te verklaren (althans niet tot stand te laten komen) indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Indien de Consument te goede trouw heeft gehandeld zullen eventueel betaalde bedragen aan Consument worden geretourneerd.

8

In ieder geval zal een overeenkomst tot Antidiefstalservice ongeldig en niet afdwingbaar zijn indien deze is aangeschaft voor Producten die op dat moment reeds zijn gestolen, vermist of verloren, dan wel indien het toepasselijke Product meer dan twee weken

voorafgaand aan het afsluiten van de Antidiefstalservice is aangeschaft, dan wel indien sprake is van frauduleus handelen, dan wel indien dit voortvloeit uit één of meer van de voorwaarden of (andere) beperkingen die omtrent de Antidiefstalservice staan vermeld op de website vanmoof.com

9

Bij aanschaf van de Antidiefstalservice verklaart Consument dat geen sprake is van één der situaties zoals genoemd in artikel 3.8, alsmede dat er sprake is van andere omstandigheden waarvan de Consument redelijkerwijs zal moeten begrijpen dat deze zich niet verdragen met de aanschaf van Antidiefstalservice, alsmede dat geen sprake is van omstandigheden die de kans op een aanspraak van Consument op de Antidiefstalservice vergroten of ervoor zorgen dat de Consument onredelijk wordt bevoordeeld. Bij twijfel zal Consument op voorhand, alvorens een Antidiefstalservice aan te schaffen, contact zoeken met de klantenservice van VanMoof.

4. PRIJS EN BETALING

1

De prijs voor de Antidiefstalservice staat vermeld in de Overeenkomst en de Webshop. De prijs dient door de Consument vooraf te worden voldaan door middel van een eenmalige vooruitbetaling. Zolang de Antidiefstalservice niet is betaald, kan de Consument geen gebruikmaken van de Antidiefstalservice.

5. DUUR EN BEËINDIGING

1

De Antidiefstalservice wordt gekocht voor de duur van één jaar (365 dagen) vanaf de datum van aankoop. Na dit jaar loopt de Antidiefstalservice automatisch af en kan de Consument geen gebruik meer maken van de Antidiefstalservice, tenzij hij een nieuwe overeenkomst voor de Antidiefstalservice heeft afgesloten. De Antidiefstalservice is geen abonnement.

De Consument heeft het recht om binnen 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst de Overeenkomst tot aanschaf van de Antidiefstalservice te herroepen. De Consument verliest zijn herroepingsrecht nadat VanMoof – met voorafgaande instemming van de Consument – met de uitvoering van de Antidiefstalservice is begonnen. Dit betekent dat indien de Consument binnen 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst gebruikmaakt van de Antidiefstalservice, hij zijn herroepingsrecht verliest. Op de uitoefening van het herroepingsrecht door de Consument is Bijlage 2 van toepassing.

Gedurende het jaar waarvoor de Antidiefstalservice is afgenomen, kan de Antidiefstalservice niet tussentijds worden opgezegd, noch door de Consument noch door VanMoof.

Na afloop van de Antidiefstalservice kan de Consument deze service met een jaar verlengen door een nieuwe Overeenkomst voor de Antidiefstalservice af te sluiten. Bij verlenging kan een andere prijs voor de Antidiefstalservice gelden (dat wil zeggen: een andere prijs dan de Consument voor het voorgaande jaar van de Antidiefstalservice heeft betaald).

Het beslissende moment voor dekking op grond van de Antidiefstalservice is het moment dat het Product in de App als gestolen wordt aangemerkt. Dit betekent dat de in artikel 2.1 genoemde diensten ook worden uitgevoerd met betrekking tot een Product indien de zoekperiode van veertien dagen eindigt na afloop van de Antidiefstalservice.

Zodra een Product is vervangen, vervalt de Antidiefstalservice en moet de Consument zich aanmelden voor een nieuwe Antidiefstalservice als hij de service wil voortzetten met het

vervangende Product.

BIJLAGE 4 - Algemene Voorwaarden voor Ride Pro

1. Toepasselijkheid

1

Deze Bijlage is van toepassing op alle Overeenkomsten tot het aangaan van een abonnement voor toegang tot aanvullende functionaliteiten en/of diensten in de App ('Ride Pro') en alle rechtshandelingen met betrekking tot de totstandkoming daarvan.

2

Door acceptatie van Algemene Verkoopvoorwaarden VanMoof – Bedrijf naar Consument (de Algemene Voorwaarden) stemt Consument in met deze voorwaarden.

3

Op het aangaan van een abonnement en gebruik van Ride Pro zijn de Algemene Verkoopvoorwaarden VanMoof – Bedrijf naar Consument (de Algemene Voorwaarden) van toepassing tenzij de toepassing van een bepaald artikel in strijd is met deze Bijlage of indien een bepaald artikel naar zijn aard niet van toepassing kan zijn op Ride Pro. Waar de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op Ride Pro en de tekst van deze Voorwaarden verwijst naar een 'Product' dient in plaats van 'Product', 'Ride Pro' te worden gelezen.

2. Diensten

1

Ride Pro biedt toegang tot aanvullende functionaliteiten en/of diensten, nader vermeld in de APP, ten opzichte van de reguliere (kosteloze) APP.

2

VanMoof behoudt zich het recht voor om de functionaliteit van Ride Pro op elk moment te wijzigen, aan te passen of te beëindigen zonder voorafgaande kennisgeving.

3. Abonnement en Betaling

1

Ride Pro wordt aangeboden op basis van een periodiek abonnement (maandelijks dan wel jaarlijks).

2

Het abonnement gaat in op de datum van aankoop en wordt aan het einde van de eerste abonnementsperiode stilzwijgend omgezet in een abonnement voor onbepaalde tijd, waarbij Consument het abonnement maandelijks kan opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 4. Het staat Consument vrij om het contract voor onbepaalde tijd om te zetten in een nieuw jaarabonnement tegen de op dat moment geldende voorwaarden.

3

De kosten van het maandabonnement en jaarabonnement zijn onderdeel van de Overeenkomst en worden aan de Consument in de APP weergegeven voorafgaand aan het

aangaan van het abonnement. Alle betalingen worden vooraf in rekening gebracht.

4

Betalingen worden uitgevoerd via de door Consument gekozen betaalmethode. Consument stemt ermee in om actuele, volledige en nauwkeurige factureringsgegevens te verstrekken. VanMoof behoudt zich het recht voor het maandelijkse of jaarlijkse bedrag te wijzigen.

5

Ride Pro is gekoppeld aan één VanMoof product. Indien de Consument over meerdere VanMoof producten beschikt, dient Consument voor ieder VanMoof product afzonderlijk een Ride Pro abonnement aan te schaffen.

4. Opzegging

1

Consument kan in geval van een maandelijks abonnement/abonnement voor onbepaalde tijd, opzeggen tegen het einde van de volgende maandelijkse termijn, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal één maand. Opzegging dient plaats te vinden via de APP.

2

Consument kan in geval van een jaarlijks abonnement, opzeggen tot één maand voor afloop van de jaarlijkse termijn. Opzegging dient plaats te vinden via de APP.

3

Bij opzegging blijft Consument toegang houden tot Ride Pro tot het einde van de huidige abonnementsperiode. Er worden geen terugbetalingen gedaan voor ongebruikte

abonnementsperioden.

4

VanMoof behoudt zich het recht voor om het abonnement van Consument te beëindigen of te schorsen bij niet-betaling of bij schending van de op Ride Pro van toepassing zijnde voorwaarden.

5. Herroepingsrecht

1

Consument heeft het recht om binnen 14 dagen na het aangaan van het abonnement zonder opgave van redenen het abonnement te herroepen. Indien Consument gebruik maakt van het herroepingsrecht, ontvangt Consument een volledige terugbetaling.

2

Consument dient hiertoe contact op te nemen met Customer Support en kan gebruik maken van het formulier genoemd in Bijlage 2A om het herroepingsrecht uit te oefenen.

6. Gebruikersverplichtingen

1

Consument stemt ermee in Ride Pro uitsluitend te gebruiken voor wettige doeleinden en in overeenstemming met de op Ride Pro van toepassing zijnde voorwaarden.

2

Consument mag geen toegang tot de Ride Pro delen met anderen, noch inbreuk maken op de beveiligingsmaatregelen van de Ride Pro.

7. Aansprakelijkheid

1

VanMoof is niet aansprakelijk voor enige directe, indirecte, incidentele, speciale of gevolgschade die voortvloeit uit of in verband staat met het gebruik van Ride Pro door Consument, behalve in gevallen van opzet of grove nalatigheid.

2

VanMoof biedt geen garanties, in het bijzonder niet ten aanzien van de beschikbaarheid, nauwkeurigheid of betrouwbaarheid van Ride Pro.

3

VanMoof verwijst voorts naar de overige bepalingen aangaande aansprakelijkheid zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden.

8. Privacy

1

Door ondertekening verklaart Consument kennis te hebben genomen van (de voorwaarden zoals opgenomen in) het Privacybeleid en daarmee expliciet in te stemmen.

9. Wijzigingen voorwaarden

1

VanMoof behoudt zich het recht voor om de op de Ride Pro van toepassing zijnde voorwaarden op elk moment te wijzigen. Consument dient daarvoor de meest recente versie op de website van VanMoof te raadplegen. Het voortgezet gebruik van Ride Pro door Consument na dergelijke wijzigingen wordt beschouwd als acceptatie van de gewijzigde voorwaarden.

Speciale of tijdelijke aanbiedingen

Let op: de hierna genoemde voorwaarden gelden enkel indien de consument in aanmerking komt en gebruik maakt van een hierna genoemde speciale of tijdelijke aanbieding. De vraag of een consument in aanmerking komt voor een speciale of tijdelijke aanbieding staat ter volledige discretie van VanMoof en kan op ieder moment worden ingetrokken of herroepen. De hierna genoemde speciale of tijdelijke aanbieding en de bijbehorende voorwaarden zijn te allen tijde tijdelijk en kunnen op ieder moment (gedeeltelijk) worden gewijzigd en herroepen. Het bepaalde in artikel 17.1 en 17.2 (speciale of tijdelijke aanbieding) van de algemene voorwaarden is van toepassing.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op personen die in aanmerking komen voor een kortingscode in het kader van de undelivered bikes aanbieding en in dat kader een kortingscode hebben verkregen.

1. Aanvullende voorwaarden en verklaringen met betrekking tot kortingscode voor mijn niet-geleverde fiets

Ik begrijp, verklaar en stem hierbij uitdrukkelijk in met de volgende voorwaarden:

1

Ik verklaar dat ik in aanmerking kom voor deze actie en het ontvangen van een kortingscode.

2

Ik verklaar hierbij dat ik:

1. een fiets heb besteld via de oude VanMoof-webshop vóór 17 juli 2023 (de datum van het Nederlandse faillissement) en mijn fiets nooit is geleverd vanwege het faillissement van het oude VanMoof; of
 2. een fiets heb besteld in de winkel van het oude VanMoof vóór 17 juli 2023 (de datum van het Nederlandse faillissement) en mijn fiets nooit is geleverd vanwege het faillissement van het oude VanMoof.
-

3

Ik verklaar dat ik de oorspronkelijke koper ben van de niet-geleverde VanMoof-fiets en niet handel namens een andere persoon of rechtspersoon.

4

Ik verklaar volledig te begrijpen dat de kortingscode slechts geldig is tot en met 31 december 2027.

5

Ik ben mij voorts bewust dat deze aanbieding loopt van 15 juli 2024 tot en met 31 december 2024 en ik tot uiterlijk 31 december 2024 een aanvraag kan doen voor een kortingscode.

6

Ik begrijp dat de kortingscode alleen kan worden gebruikt voor het bestellen van een elektrisch voertuig van VanMoof en alleen voor een aankoop bij de VanMoof-webshop (dus

niet bij een VanMoof sales partner).

7

Ik verklaar hierbij volledig te begrijpen dat de elektrische voertuigen van VanMoof slechts kunnen worden geleverd aan een beperkt aantal landen, waardoor het mogelijk is dat ik de kortingscode niet kan gebruiken om een elektrisch voertuig van VanMoof te bestellen en te laten leveren in het land waar ik woon. De beschikbare landen zijn te vinden op de VanMoof-website tijdens het afrekenproces. Momenteel kunnen de VanMoof S5 en A5 alleen worden geleverd in Nederland, Duitsland en Frankrijk.

8

Ik begrijp voorts dat VanMoof geen diensten verleent buiten haar servicegebied.

9

Ik begrijp dat de kortingscode niet kan worden gebruikt in combinatie met andere huidige of toekomstige kortingscodes of acties.

10

Ik verklaar voorts dat ik niet de mogelijkheid heb om een (gedeeltelijke) terugbetaling of betaling via een derde verzekeraar, bank of (andere) betalingsaanbieder te claimen (bijvoorbeeld een verzekeringsclaim of (gedeeltelijke) terugbetaling of betaling door mijn bank, creditcardmaatschappij of bijvoorbeeld een betalingsaanbieder zoals PayPal of Adyen) met betrekking tot mijn niet-geleverde fiets.

11

Ik verklaar tevens dat ik geen (gedeeltelijke) betaling of terugbetaling heb ontvangen van een derde partij met betrekking tot mijn niet-geleverde fiets.

12

Ik verklaar voorts dat mijn schade/verlies ten gevolge van mijn niet-geleverde fiets ten minste €1000 (of meer) bedraagt.

13

Ik begrijp dat de kortingscode slechts één keer kan worden gebruikt en niet opnieuw kan worden uitgegeven nadat deze is verlopen of eenmaal is gebruikt.

14

Ik begrijp dat de kortingscode geacht wordt te zijn gebruikt en (dus) niet meer geldig te zijn (noch volledig, noch gedeeltelijk) nadat ik een bestelling heb geplaatst in de webshop.

15

Ik begrijp dat de kortingscode een eenmalige aanbieding is.

16

Ik begrijp dat deze kortingscode onder geen enkele omstandigheid recht geeft op betaling.

17

Ik begrijp dat, indien ik recht zou hebben op terugbetaling van de aankoopprijs, bijvoorbeeld als ik mijn bestelling annuleer of herroep nadat ik de bestelling heb geplaatst, mijn kortingscode niet langer geldig zal zijn en ik onder geen enkele omstandigheid aanspraak kan maken of recht heb op (terug)betaling van (een bedrag gelijk aan) de korting.

18

Ik erken dat de kortingscode niet kan worden ingewisseld voor contant geld of enige andere vorm van compensatie.

19

Ik begrijp dat de kortingscode wordt verstrekt als een gebaar van goodwill.

20

Ik begrijp dat de kortingscode persoonlijk is en niet mag worden overgedragen of verkocht aan een derde. De kortingscode is gekoppeld aan mijn specifieke naam en e-mailadres.

21

Ik begrijp dat de kortingscode afhankelijk is van beschikbaarheid en dat VanMoof niet verplicht is een vervangende code te verstrekken (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, in geval van verlies of diefstal).

22

Ik verklaar dat ik geen frauduleuze activiteiten heb ondernomen of onjuiste informatie heb verstrekt om de kortingscode te verkrijgen of te gebruiken.

23

Ik verklaar dat alle door mij verstrekte informatie en verklaringen volledig, waarheidsgetrouw en correct zijn.

24

Ik begrijp dat in geval van een inbreuk op deze overeenkomst, VanMoof (onder andere) het recht heeft om de geldigheid van de kortingscode met terugwerkende kracht in te trekken.

25

Ik verklaar en begrijp dat VanMoof niet aansprakelijk is voor enige schade of verliezen die voortvloeien uit deelname aan deze actie.

26

Ik stem er uitdrukkelijk mee in dat VanMoof mijn persoonsgegevens mag verwerken in verband met deze actie, en ik stem bovendien in met de voorwaarden zoals opgenomen in het Privacybeleid dat te vinden is via de volgende link: <https://www.vanmoof.com/nl-NL/privacy>.

27

Ik begrijp dat VanMoof zich het recht voorbehoudt om deze voorwaarden met betrekking tot deze actie op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. De nieuwste voorwaarden zijn te vinden op de VanMoof-website.

28

Ik stem ermee in dat als enige bepaling van deze overeenkomst ongeldig of niet-afdwingbaar wordt bevonden onder enige (lokale) toepasselijke wet, de overige bepalingen van deze overeenkomst volledig van kracht blijven. De ongeldige of niet-afdwingbare bepaling wordt geacht te zijn vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die het meest in de buurt komt van de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

29

Ik stem ermee in dat eventuele geschillen met betrekking tot deze actie en/of kortingscode worden beheerst door Nederlands recht en dat de rechtbank Amsterdam exclusief bevoegd

is.

30

Ik verklaar hierbij dat ik deze voorwaarden heb gelezen en volledig begrijp.

Disclaimer

Wij hechten er veel belang aan om de bezoekers van onze website te voorzien van actuele, correcte en uitgebreide informatie. Helaas kan het toch voorkomen dat er onnauwkeurigheden of onjuistheden opduiken. VanMoof is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het bezoeken van deze site of voor schade die het gevolg is van wijziging, onjuistheid of onvolledigheid in de verstrekte informatie, waaronder technische storingen.

VanMoof geeft ook geen garanties met betrekking tot de inhoud van websites van derden die toegankelijk zijn via hyperlinks of andere links op onze website en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot deze websites.

Het auteursrecht op de inhoud, de afbeeldingen, het ontwerp en de programmering van deze website behoort toe aan VanMoof.



Download
PDF