

## **Bijlage: Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V. per 1 september 2022**

### **ARTIKEL 1: DEFINITIES**

#### **Abonnement:**

De overeenkomst tussen NS OV-fiets en de Contracthouder op grond waarvan de Contracthouder het persoonlijke en niet-overdraagbare recht verkrijgt een OV-chipkaart te activeren, teneinde maximaal twee OV-fietsen tegelijkertijd te (doen) huren.

#### **Activeren:**

De handeling waarmee het Abonnement geschikt gemaakt wordt om te gebruiken.

#### **Contracthouder:**

Een natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die zich heeft aangemeld via [www.ns.nl](http://www.ns.nl), [www.mijnns.nl](http://www.mijnns.nl) of de NS Klantenservice (030 751 51 55, lokaal tarief) en met NS OV-fiets een Abonnement is overeengekomen.

#### **Huurovereenkomst:**

De overeenkomst waarbij de Contracthouder een OV-fiets huurt van NS OV-fiets.

#### **Leverancier:**

De externe organisatie waar NS OV-fiets ten behoeve van de pilot OV-ebike fietsen afneemt.

#### **NS OV-fiets:**

NS OV-fiets B.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven onder nummer 30233239 in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, zijnde de verhuurder van de OV-fiets.

#### **NSR:**

NS Reizigers B.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven onder nummer 30124362 in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, zijnde de entiteit die namens NS OV-fiets verantwoordelijk is voor klantcontacten en incasso's.

#### **OV-chipkaart:**

De oplaadbare en contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaart logo en in het openbaar vervoer als betaal- en/of vervoerbewijs kan worden gebruikt.

**OV-ebike:**

Door NS OV-fiets aan een Contracthouder te huur aangeboden elektrische OV-fiets, hierna genoemd OV-ebike.

**OV-fiets:**

Door NS OV-fiets aan een Contracthouder te huur aangeboden fiets, hieronder ook begrepen de OV-ebike tenzij daar in deze Productvoorwaarden, waar verwezen wordt naar OV-fiets, voor betreffende bepaling uitdrukkelijk een uitzondering voor de OV-ebike wordt gemaakt.

**OV-fietsslot:**

Het elektronische fietsslot van de OV-fiets dat wordt geopend en gesloten door middel van een persoonlijke OV-chipkaart mét OV-fiets abonnement. Voor de OV-ebike wordt geen OV-fietsslot gebruikt.

**Portal:**

De digitale toegang tot een persoonlijk account die iedere Contracthouder krijgt bij het afsluiten van een Abonnement.

**Productvoorwaarden:**

De Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.

**Slot:**

Het fietsslot van de OV-fiets dat wordt geopend en gesloten door middel van een reguliere en bij de OV-fiets geleverde fietssleutel.

**Tarieflijst:**

Lijst waarop de tarieven zijn opgenomen voor onder meer het Abonnement, het huren van een OV-fiets, de kosten bij verlies en/of diefstal van enig van NS OV-fiets in huur verkregen object, schadevergoedingen, toeslagen en dergelijke. De Tarieflijst is te vinden op de website [www.ns.nl/ov-fiets](http://www.ns.nl/ov-fiets).

**Verificatietarief:**

Het jaarlijks te betalen tarief volgens de tarieflijst bij ter verificatie van persoons- en betaalgegevens.

**ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID**

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

## **ARTIKEL 3: HET ABONNEMENT**

### **3.1: Het aanbod**

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

### **3.2: De bestelling**

Een potentiële Contracthouder bestelt het Abonnement op de wijze zoals vermeld op [www.ns.nl/ov-fiets](http://www.ns.nl/ov-fiets).

### **3.3: Totstandkoming van het Abonnement**

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

### **3.4: Duur en beëindiging van het Abonnement**

- 1) Het Abonnement wordt aangegaan voor een periode van een jaar.
- 2) Na het eerste abonnementsjaar wordt het Abonnement voor onbepaalde tijd verlengd.

- 3) Als het eerste abonnementsjaar is verstreken, heeft de Contracthouder het recht het Abonnement op te zeggen tegen dezelfde dag van de maand als de dag waarop het Abonnement is gestart. Indien het Abonnement als 'extra optie' bij een reisabonnement van NS is afgesloten, is de dag van de maand waarop het Abonnement is gestart gelijk aan de dag van de maand waarop het reisabonnement is ingegaan.
- 4) Opzeggen kan telefonisch (24 uur per dag, via telefoonnummer 030 751 51 55), schriftelijk via NS Klantenservice, afdeling Abonnementen, Postbus 2368, 3500 GJ Utrecht of online via de klantenservice op [www.ns.nl/ov-fiets](http://www.ns.nl/ov-fiets).
- 5) NS OV-fiets heeft het recht het Abonnement op te zeggen met inachtneming van een termijn van drie (3) maanden.
- 6) Onverminderd het bepaalde in artikel 5.5 lid 2 kan de Contracthouder het Abonnement tussentijds beëindigen indien het abonnementsstarief en/of de huurprijs voor een OV-fiets wordt verhoogd en/of de Productvoorwaarden worden gewijzigd. Ingeval van een dergelijke verhoging en/of wijziging dient de Contracthouder NS OV-fiets middels een opzegging via Klantenservice NS (030 751 51 55, lokaal tarief) te laten weten het Abonnement te willen beëindigen. De opzegging dient binnen drie (3) maanden na bekendmaking van de gewijzigde tarieven of voorwaarden op de wijze als omschreven in artikel 5.8 te zijn gedaan. NSR zal Contracthouder na ontvangst van de opzegging een bevestiging sturen.
- 7) Voor meer informatie over het beëindigen van een Abonnement bij overlijden, kan contact worden opgenomen met Klantenservice NS (030 751 51 55, lokaal tarief). Het Abonnement eindigt bij overlijden op het moment dat het Abonnement is geblokkeerd op de geactiveerde OV-chipkaart(en).

### **3.5: Verplichtingen NS OV-fiets**

- 1) NS OV-fiets dient gedurende de looptijd van het Abonnement zoveel mogelijk OV-fietsen beschikbaar te stellen als redelijkerwijs kan worden verwacht om aan de vraag van (alle) Contracthouders te kunnen voldoen. Op NS OV-fiets rust geen verplichting om op ieder moment voor (alle) Contracthouders een OV-fiets beschikbaar te hebben. Dit artikel 3.5 lid 1 heeft geen betrekking op de OV-ebike, hiervoor wordt verwezen naar artikel 3.7 lid 3.
- 2) Indien en voor zover NS OV-fiets gebruik maakt van derden, dient zij deze derden in staat te stellen aan de verplichtingen van NS OV-fiets uit hoofde van het Abonnement te voldoen.
- 3) NS OV-fiets is niet aansprakelijk voor schade van een Contracthouder die ontstaat als gevolg van het feit dat er (tijdelijk) geen OV-fiets beschikbaar is op een bepaalde locatie.
- 4) De Contracthouder vrijwaart NS OV-fiets voor aanspraken van derden als gevolg van het feit dat er (tijdelijk) geen OV-fiets beschikbaar is op een bepaalde locatie.

### **3.6: Verplichtingen Contracthouder**

- 1) Contracthouder is jaarlijks verplicht tot betaling van het Verificatietarief.
- 2) Vanaf het moment van totstandkoming van een Huurovereenkomst via een door de Contracthouder geactiveerde OV-chipkaart, is de Contracthouder verplicht tot betaling van huurbedragen zoals vermeld in de Tarieflijst .

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

### **3.7: Pilot OV-ebike**

NS OV-fiets houdt een pilot voor de verhuur van elektrische OV-fietsen, de zogeheten OV-ebikes. Op vier stations worden gedurende de pilotperiode circa 30 OV-ebikes ter beschikking gesteld aan Contracthouders. Meer informatie, zoals de startdatum en looptijd van de pilot, evenals de locaties waarop de OV-ebike beschikbaar is, is te lezen op: [www.ovfiets.nl/ov-ebike](http://www.ovfiets.nl/ov-ebike). Doel van de pilot is te onderzoeken of en hoe de OV-ebike een waardevolle toevoeging kan zijn op het huidige aanbod van OV-fietsen. Deze Productvoorwaarden zijn van toepassing op de pilot en betreffende bepalingen aangaande de OV-ebike zijn in de Productvoorwaarden geïntegreerd.

- 1) Met een door de Contracthouder geactiveerde OV-chipkaart waarop/alwaar een OV-fiets abonnement is geactiveerd kan de Contracthouder een OV-ebike huren op de aangegeven locaties die OV-ebikes tijdelijk ter beschikking stellen. OV-ebike dient, in tegenstelling tot de reguliere OV-fiets (d.w.z. niet-zijnde een OV-ebike) teruggebracht te worden bij dezelfde locatie als waar de OV-ebike is afgenomen.
- 2) Voor het huren van een OV-ebike gelden andere tarieven dan voor het huren van de reguliere OV-fietsen (niet zijnde een OV-ebike). De tarieven voor de OV-ebike, alsmede de kosten bij verlies en/of diefstal van een OV-ebike staan vermeld in de Tarieflijst.
- 3) Er worden circa 30 OV-ebikes op elk van de vier stations ter beschikking gesteld. NS OV-fiets heeft ten aanzien van de OV-ebike dan ook niet de verplichting om gedurende de looptijd van het Abonnement binnen de pilotperiode zoveel mogelijk OV-ebikes beschikbaar te stellen als redelijkerwijs kan worden verwacht om aan de vraag van (alle) Contracthouders te kunnen voldoen en NS OV-fiets is niet verplicht om op ieder moment voor (alle) Contracthouders een OV-ebike beschikbaar te hebben.

- 4) In aanvulling op artikel 4.3 sub a, zal de OV-ebike bij uitgifte voorzien zijn van een volledig opgeladen fietsaccu. Het is de Contracthouder nadrukkelijk niet toegestaan de bij de OV-ebike behorende fietsaccu zelf op te laden. Het opladen van de fietsaccu wordt uitsluitend gedaan door NS OV-fiets en de door haar daartoe aangestelde personen. NS OV-fiets aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid van schade aan personen of zaken als gevolg van of in verband met het toch zelf opladen van de fietsaccu in strijd met deze bepaling.
- 5) In aanvulling op artikel 4.3 sub a, zal de OV-ebike ook voorzien zijn van een GPS zender die locatiegegevens (GPS-data) verstuurd naar de leverancier van de OV-ebike. De GPS tracking heeft als doel om de voor deze pilot gestelde onderzoeksdoelen omtrent gebruik, reisafstanden en snelheid in kaart te brengen. Daarnaast kan deze zender gebruikt worden om het vervoersmiddel terug te vinden in geval van diefstal. Om zorgvuldig om te gaan met deze locatiegegevens heeft NS gekozen voor een oplossing waarbij persoonsgegevens gescheiden worden van locatiegegevens, waardoor de privacy van de reiziger geborgd wordt. Deze scheiding van persoonsgegevens en locatiegegevens garandeert dat NS en haar leveranciers niet de mogelijkheid hebben om te weten waar individuele reizigers zijn of zijn geweest. NS weet wie op een fiets zit, maar niet waar die fiets is. De leverancier van OV-ebike weet waar de OV-ebike is, maar niet wie op de OV-ebike zit. NS krijgt geen mogelijkheid om individuele fietsen te identificeren in het portaal met locatiegegevens van de leverancier. Dit betekent dat de NS geen mogelijkheid heeft om de bewegingen van haar individuele reizigers te volgen. De leverancier van de OV-ebikes heeft geen toegang tot persoonsgegevens van de reizigers. Dit betekent dat de leverancier geen mogelijkheid heeft om de bewegingen van individuele reizigers te koppelen aan de locatie van de fiets en daarmee de individuele reiziger te volgen. Bij diefstal en vermissing geeft NS een identificatienummer door aan de leverancier, waarmee de leverancier weet welke fiets opgespoord moet worden. Hiermee kan de leverancier de zender met locatiegegevens uitlezen en de fiets vinden. De data wordt niet voor andere doeleinden gebruikt en wordt niet langer bewaard dan voor de hierboven vermelde doeleinden noodzakelijk is.
- 6) NS OV-fiets is niet aansprakelijk voor enige door Contracthouder geleden schade als gevolg van het gebruik van de OV-ebike, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van NS OV-fiets of voor schade die op grond van dwingende wetsbepalingen niet kan worden uitgesloten

## **ARTIKEL 4: DE HUUROVEREENKOMST**

### **4.1: Totstandkoming van de Huurovereenkomst**

- 1) Een Huurovereenkomst komt tot stand door het in ontvangst nemen van één of twee OV-fietsen (hierna tezamen en afzonderlijk aangeduid als: 'OV-fiets') door de Contracthouder.
- 2) Het is de Contracthouder toegestaan de OV-fiets binnen een kwartier na in ontvangstneming terug te brengen naar de verhuurlocatie en/of terug te plaatsen in de automatische verhuurlocatie waar de OV-fiets gehuurd is, indien de OV-fiets defect is. Indien de Contracthouder hier gebruik van maakt, wordt de Huurovereenkomst op dat moment kosteloos ontbonden.

- 3) Het is de Contracthouder toegestaan om, in geval hij twee (2) OV-fietsen tegelijkertijd huurt, één OV-fiets aan een derde in gebruik te geven. De Contracthouder is jegens NS OV-fiets volledig aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Huurovereenkomst en eventuele andere overeenkomsten, ook waar het de tweede OV-fiets betreft, ook als deze door een derde en niet door de Contracthouder zelf wordt gebruikt.
- 4) Wanneer de Contracthouder twee OV-fietsen met het OV-fietsslot huurt, dan is de OV-chipkaart van de Contracthouder de sleutel voor beide OV-fietsloten. Wanneer het OV-fietslot van de tweede OV-fiets tijdens de rit wordt gesloten, dan kan deze dus alleen geopend worden met de OV-chipkaart van de Contracthouder. Mocht de Contracthouder hiertoe niet in staat zijn dan:
  - zal de OV-fiets gesloten teruggebracht moeten worden naar het OV-fietsuitgiftepunt waar de OV-fiets door de Contracthouder in ontvangst is genomen, of
  - zal de Klantenservice van NS door de Contracthouder ingelicht worden zodat de OV-fiets kan worden opgehaald. In dat geval zal bij de Contracthouder het in de Tarieflijst vermelde bedrag in rekening worden gebracht voor het ophalen van de OV-fiets.

Dit artikel 4.1 lid 4 heeft geen betrekking op de OV-ebike.

#### **4.2: Duur en beëindiging van de Huurovereenkomst**

- 1) De Huurovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van maximaal tweeënzeventig (72) uur en eindigt wanneer de Contracthouder de OV-fiets inclusief sleutel inlevert en uitcheckt op de huurlocatie.
- 2) In geval de Contracthouder een OV-fiets met het OV-fietsslot huurt, dient de OV-fiets bij inlevering op slot gezet te worden op de daarvoor aangegeven plek in de OV-fiets huurlocatie, dan wel op de door het aanwezige stallingspersoneel aangegeven plek. De verhuring wordt beëindigd op het moment dat de OV-fiets binnen de huurlocatie op slot wordt gezet. Dit artikel 4.2 lid 2 heeft geen betrekking op de OV-ebike.
- 3) De huurlocatie als bedoeld in het vorige lid is de locatie waar de OV-fiets in ontvangst is genomen of een andere locatie, indien NS OV-fiets uitdrukkelijk heeft bepaald dat bij die locatie de OV-fiets kan worden ingeleverd, ook als de fiets op een andere locatie is gehuurd. Aan het inleveren op huurlocaties anders dan de huurlocatie waar de OV-fiets in ontvangst is genomen, is mogelijk een toeslag verbonden zoals aangegeven in de Tarieflijst. Onder verwijzing naar artikel 3.7 geldt uitdrukkelijk dat de OV-ebike niet op een andere locatie kan worden ingeleverd dan de locatie waar de OV-ebike in ontvangst is genomen door de Contracthouder.
- 4) Als de Contracthouder of een derde de OV-fiets niet binnen tweeënzeventig (72) uur na uitgifte heeft ingeleverd, brengt NS OV-fiets de Contracthouder een toeslag in rekening bovenop het verschuldigde bedrag inzake de huur, zoals vermeld in de Tarieflijst.
- 5) Als de Contracthouder of een derde de OV-fiets niet binnen 21 dagen na uitgifte heeft ingeleverd, wordt de maximumwaarde van de dan geldende aanschafwaarde van de OV-fiets in rekening gebracht bij de Contracthouder. Zolang dit bedrag niet is betaald, blijft de Contracthouder tevens de huurprijs en toeslagen verschuldigd.

- 6) Het bepaalde in de eerste zin van lid 4 is niet van toepassing indien er sprake is van een overmacht situatie dit ter beoordeling van NS OV-fiets waardoor de Contracthouder niet in staat is de OV-fiets tijdig in te leveren en de Contracthouder dit vóór afloop van de Huurovereenkomst heeft gemeld aan NS OV-fiets.

#### **4.3: Verplichtingen van NS OV-fiets**

NS OV-fiets draagt zorg voor het navolgende:

- a) De Contracthouder krijgt een OV-fiets uitgeleverd die zich in een goede en rijveilige staat bevindt, voldoet aan de wettelijke eisen en is voorzien van de noodzakelijke middelen voor de Contracthouder om de fiets te beschermen tegen diefstal. Aanvullende verplichtingen van NS OV-fiets ten aanzien van de (uitgifte van de) OV-ebike staan vermeld in artikel 3.7 lid 4 en lid 5.
- b) Indien en voor zover NS OV-fiets voor de verhuur van de OV-fiets gebruik maakt van derden stelt zij deze derden in staat aan de verplichtingen van NS-OV fiets uit hoofde van de Huurovereenkomst na te komen.

#### **4.4: Verplichtingen van de Contracthouder**

De Contracthouder is verplicht tot het navolgende:

- 1) De Contracthouder onderwerpt de OV-fiets voor gebruik aan een visuele controle en dient direct waarneembare gebreken te melden bij NS OV-fiets, een derde die de fietsen uitdeeft of via het automatische verhuursysteem indien er sprake is van een geautomatiseerde huurlocatie, overeenkomstig de in artikel 5.5 lid 2 beschreven procedure, zoals ter plaatse duidelijk aangegeven.
- 2) De Contracthouder gebruikt de OV-fiets zorgvuldig zoals verwacht van een goed huurder. Bij het stallen zet de Contracthouder de OV-fiets altijd op slot met de beide bijgeleverde sloten.
- 3) De Contracthouder brengt geen veranderingen aan de OV-fiets aan. Het is de Contracthouder bovendien nadrukkelijk niet toegestaan de fietsaccu van de OV-ebike zelf op te laden. Verwezen wordt naar het in artikel 3.7 lid 4 bepaalde.
- 4) De Contracthouder mag geen andere personen vervoeren op de OV-fiets.
- 5) De Contracthouder dient zich als goed huurder te gedragen, waaronder (doch niet uitsluitend) wordt verstaan dat de Contracthouder handelt conform geldende wet- en regelgeving, de OV-fiets enkel gebruikt op de openbare (verharde) weg en zich bij gebruik van de OV-fiets onthoudt van gevaarzettend gedrag.

#### **4.5: Schade aan en reparaties van de OV-fiets**

- 1) Reparaties aan de OV-fiets zijn voor rekening van NS OV-fiets, tenzij deze nodig zijn als gevolg van onzorgvuldig gebruik van de OV-fiets door Contracthouder dan wel personen waarvoor de Contracthouder verantwoordelijk is. Indien NS OV-fiets de reparatiekosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik bij de Contracthouder in rekening wenst te brengen, kan



NS OV-fiets pas tot incassering van de verschuldigde bedragen overgaan, vier (4) weken nadat zij de Contracthouder schriftelijk de hoogte en aard van de schade heeft medegedeeld. Indien de Contracthouder binnen gemelde termijn van vier (4) weken bezwaar maakt tegen (de hoogte van) het verschuldigde bedrag, dan is er sprake van een geschil en kan NS OV-fiets niet overgaan tot incasso van de verschuldigde bedragen.

- 2) Het is de Contracthouder, met uitzondering van de in lid 3 van dit artikel beschreven situatie niet toegestaan reparaties aan de OV-fiets te laten verrichten door een ander dan degene die de fiets namens NS OV-fiets heeft uitgegeven, tenzij NS OV-fiets hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. NS OV-fiets hoeft deze toestemming slechts te verlenen indien dat in redelijkheid nodig is, gelet op de aard van het gebrek en de omstandigheden van het geval. Indien OV-fiets toestemming heeft gegeven kan de Contracthouder daarvoor de gemaakte kosten met overlegging van een officiële bon en zover deze redelijk waren, op NS OV-fiets verhalen.
- 3) Ook indien er tijdens de huurperiode schade ontstaat aan de OV-fiets dient de Contracthouder de (beschadigde) OV-fiets terug te brengen naar de verhuurlocatie, tenzij daarover nadat de schade is gemeld andere afspraken zijn gemaakt.
- 4) De Contracthouder moet schade aan de OV-fiets zo snel als redelijkerwijs mogelijk is melden bij een medewerker van de huurlocatie. Ingeval de Contracthouder de OV-fiets op een geautomatiseerde huurlocatie heeft gehuurd, dient de melding via het automatische verhuursysteem plaats te vinden.
- 5) NS OV-fiets is verplicht tot vergoeding van de door een gebrek aan de OV-fiets ontstane schade, indien het gebrek na het aangaan van de Huurovereenkomst is ontstaan en aan NS OV-fiets is toe te rekenen, alsmede indien het gebrek bij het aangaan van de Huurovereenkomst aanwezig was en NS OV-fiets het toen kende of had behoren te kennen of toen aan de Contracthouder te kennen heeft gegeven dat de OV-fiets het gebrek niet had.

#### **4.6: Verlies en diefstal**

- 1) De Contracthouder moet verlies of diefstal van een OV-fiets en/of OV-fiets sleutel zo snel als redelijkerwijs mogelijk is melden aan NS OV-fiets via NS Klantenservice (030 751 51 55, lokaal tarief) of e-mail ([info@ov-fiets.nl](mailto:info@ov-fiets.nl)).
- 2) De Contracthouder is tijdens de huur van de OV-fiets aansprakelijk voor de schade ontstaan door verlies of diefstal van de OV-fiets en wel tot een maximumbedrag van de dan geldende aanschafwaarde van de OV-fiets zoals vermeld op de Tarieflijst.
- 3) De Contracthouder is slechts aansprakelijk tot de hoogte van het eigen risico (zie Tarieflijst) in het geval de Contracthouder:
  - de OV-fiets op slot heeft gezet met de beide bijgeleverde sloten; en
  - aan NS OV-fiets een kopie van het proces-verbaal van de politie van aangifte van de diefstal heeft overlegd; en
  - in het geval van een OV-fiets met regulier slot, de OV-fiets sleutels aan NS OV-fiets heeft overlegd.

De Contracthouder stuurt deze bewijsmiddelen met een toelichtende brief naar het postadres vermeld op [www.ns.nl/ov-fiets](http://www.ns.nl/ov-fiets).

- 4) In het geval de Contracthouder binnen een periode van achttien (18) maanden drie (3) maal een door hem gehuurde OV-fiets als vermist of gestolen meldt, dan kan NS OV-fiets in dat geval besluiten het Abonnement met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- 5) Bij verlies van de OV-fiets sleutel, in geval van huur van een OV-fiets met een slot, betaalt de Contracthouder de vervangingskosten van het slot volgens de Tarieflijst en is de Contracthouder verplicht de OV-fiets terug te brengen naar het OV-fietsuitgiftepunt. In voornoemd geval brengt Contracthouder de OV-fiets terug naar het OV-fietsuitgiftepunt of wordt de Klantenservice van NS door de Contracthouder ingelicht, zodat de OV-fiets kan worden opgehaald. In dat geval zal bij de Contracthouder het in de Tarieflijst vermelde bedrag in rekening worden gebracht voor het ophalen van de OV-fiets alsmede de vervangingskosten van het slot.
- 6) Bij verlies of diefstal van de OV-chipkaart, in geval van huur van een OV-fiets met een OV-fiets slot, is de Contracthouder verplicht de OV-fiets terug te brengen naar de OV-fiets verhuurlocatie. In voornoemd geval brengt Contracthouder de OV-fiets terug naar de OV-fiets verhuurlocatie of wordt de Klantenservice van NS door de Contracthouder ingelicht, zodat de OV-fiets kan worden opgehaald. In dat geval zal bij de Contracthouder het in de Tarieflijst vermelde bedrag in rekening worden gebracht voor het ophalen van de OV-fiets. Als de situatie zich voordoet dat tussen het moment van verliezen van de OV-chipkaart en het gestolen/vermist melden een onrechtmatige verhuring van een OV-fiets heeft plaatsgevonden, gelden dezelfde voorwaarden die gehanteerd worden bij een gestolen OV-fiets. Om aanspraak te maken op het lage eigen risico (tarieflijst) dient de reiziger aan NS OV-fiets een kopie van het proces-verbaal van aangifte van de diefstal te overleggen.

## **ARTIKEL 5: ALGEMENE BEPALINGEN**

### **5.1: Gegevens en gegevensbescherming**

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

## **5.2: Betaling en facturering**

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

## **5.3: Niet tijdige betaling**

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

## **5.4: Aansprakelijkheid**

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

## **5.5: Niet nakoming van een overeenkomst**

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

## **5.6: Klachten**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst(en) moeten tijdig volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij: NS OV-fiets via NS Klantenservice per post (NS Klantenservice Afd. OV-fiets, Postbus 2572, 3500 GN Utrecht) of via het online aangeboden contactformulier OV-fiets (<https://www.ns.nl/formulieren/contact-ov-fiets.html>). Klachten die binnen twee (2) maanden worden ingediend, zijn in ieder geval tijdig. Op schriftelijk ingediende klachten geeft NS OV-fiets binnen vier (4) weken schriftelijk antwoord of deelt NS OV-fiets aan de Contracthouder de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee. Deze mededeling kan tevens inhouden een verzoek tot het verstrekken van nadere gegevens en het overleggen van nadere bewijsstukken, die naar het oordeel van NS OV-fiets nodig zijn voor beantwoording. Indien partijen in onderling overleg geen overeenstemming bereiken over het verhelpen van de klacht, dan ontstaat een geschil.

## **5.7: Geschillenregeling**

- 1) Geschillen tussen Contracthouder en NS OV-fiets over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door NS OV-fiets te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de Contracthouder als NS OV-fiets aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
- 2) Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Contracthouder zijn klacht eerst overeenkomstig artikel 20 bij NS OV-fiets heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- 3) Nadat de klacht bij NS OV-fiets is ingediend, moet het geschil uiterlijk twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 4) Wanneer de Contracthouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is NS OV-fiets aan deze keuze gebonden. Indien NS OV-fiets een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Contracthouder vragen zich binnen zes (6) weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. NS OV-fiets dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij acht het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

- 5) De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 6) Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **5.8: Wijziging**

- 1) NS OV-fiets houdt zich het recht voor om de Tarieflijst te wijzigen. NS OV-fiets maakt wijzigingen minimaal twee (2) weken vóór de inwerkingtreding bekend.
- 2) NS OV-fiets zal deze Productvoorwaarden slechts wijzigen na overleg met LOCOV (Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer).
- 3) Onverminderd het bepaalde in artikel 8 maakt NS OV-fiets wijzigingen van tarieven en van Productvoorwaarden minimaal twee (2) weken vóór de inwerkingtreding bekend:
  - a) op de website [www.ns.nl/ov-fiets](http://www.ns.nl/ov-fiets), en
  - b) aan de Contracthouder per e-mail.

#### **5.9: Toepasselijk recht**

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