**I Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
2. Dag: kalenderdag;
3. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
4. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of www.fietspechhulp.com in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
5. www.fietspechhulp.com: Een onderdeel van Fiets Direct ,een rechtspersoon die (reparatie)diensten (en t.b.v. de diensten benodigde producten/fietsonderdelen) en (toegang tot) digitale inhoud op afstand aan consumenten aanbiedt;
6. www.fietspechhulp.com monteur: de bij www.fietspechhulp.com aangesloten monteur die de reparatie op de door de consument aangegeven locatie uitvoert;
7. www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement: een overeenkomst die recht geeft op “bepaalde” reparatie- en of onderhoudsdiensten
8. www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement: een in het kader van de pechhulp-abonnementen, door www.fietspechhulp.com uitgegeven pechhulp-abonnement als beschreven in artikel IV van deze algemene voorwaarden;
9. Abonnementhouder: een consument die houder is van enig type www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement;
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen www.fietspechhulp.com en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor het leveren van (reparatie)diensten in abonnementsvorm en/of digitale inhoud, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

**II Identiteit www.fietspechhulp.com**

Statutaire naam:            Fiets Direct

Vestigingsadres:            Kerklaan 31a, 9665PA Oude Pekela

Telefoonnummer:          06-23028870

E-mailadres:                 info@fietspechhulp.com

Website:                       [www.fietspechhulp.com](http://www.fietspechhulp.com)

KvK nummer:                67447376

BTW nummer:               NL856996622B01

**III Toepasselijkheid**

1.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en vormen een onverbrekelijk geheel met elk aanbod van www.fietspechhulp.com betreffende een www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen www.fietspechhulp.com en de  consument.

2.

Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal www.fietspechhulp.com voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij www.fietspechhulp.com zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3.

Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4.

Toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

5.

Indien en voor zover enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. www.fietspechhulp.com zal dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

**IV** **De verschillende www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnementen**

1.

Het www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement type “PECHHULP ONDERWEG” geeft aan de desbetreffende houder het recht op kosteloze technische hulp en reparatie van het vervoermiddel op de locatie waarop de houder zich op dat moment bevindt, doch: (i) niet aan huis; en (ii) uitsluitend in Nederland (excl. De Waddeneilanden). Het recht op pechhulp gaat 24 uur na de dag van betaling van het abonnement in en blijft van kracht tot de datum gelegen één (1) jaar daarna.

2.

Het www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement type “PECHHULP, Thuis en onderweg” geeft aan de desbetreffende houder het recht op kosteloze technische hulp/reparatie van het vervoermiddel, waar de houder zich op dat moment maar ook bevindt (dat wil zeggen zowel aan huis als onderweg), doch uitsluitend in Nederland (ecl. De Waddeneilanden) Het recht op pechhulp gaat vijf (5) dagen na de dag van betaling van het abonnement in en blijft van kracht tot de datum gelegen één (1) jaar daarna.

3.

Het www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement type “Pechhulp en onderhou, thuis en onderweg” geeft aan de desbetreffende houder het recht op kosteloze technische hulp/reparatie van het vervoermiddel, waar de houder zich op dat moment maar ook bevindt (dat wil zeggen zowel aan huis als onderweg), doch uitsluitend in Nederland (excl. De Waddeneilanden). Daarnaast heeft de houder bij een www.fietspechhulp.com-abonnement type “Pechhulp en onderhoud, thuis en onderweg” het recht op één onderhoudsbeurt per jaar, welke onderhoudsbeurt in Nederland zal dienen plaats te vinden. Het recht op pechhulp gaat vijf (5) dagen na de dag van betaling van het abonnement in en blijft van kracht tot de datum gelegen één (1) jaar daarna.

**V Voorwaarden en beperkingen**

1.

Houders van een www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement type “PECHHULP ONDERWEG” hebben per jaar recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp in Nederland (uitsluitend onderweg).

2.

Houders van een www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement type “PECHHULP Thuis en Onderweg”hebben per jaar recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp in Nederland, waarvan maximaal twee (2) maal aan huis.

3.

Houders van een www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement type “PECHHULP en ONDERHOUD, Thuis en Onderweg”, hebben per jaar recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp in Nederland, waarvan maximaal twee (2) maal aan huis, en maximaal één (1) keer per jaar onderhoud aan huis.

4.

De www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnementen (alle typen) zijn persoonsgebonden en niet overdraagbaar. De hulp wordt uitsluitend geboden aan de houder. De houder dient zich op verzoek te identificeren op verzoek van www.fietspechhulp.com

5.

De www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnementen (alle typen) bieden uitsluitend recht op kosteloze hulp t.a.v. (elektrische) fietsen, bijzondere fietsen, bromfietsen, snorfietsen, (elektrische) scooters en scootmobielen.

6.

Pechhulp wordt uitsluitend geboden op plaatsen die vrij toegankelijk zijn voor de fiets-reparatie-bus, dit ter beoordeling door www.fietspechhulp.com of de monteur.

7.

Pechhulp wordt 24 uur per dag gedurende 365 dagen per jaar verleend, doch met dien verstande dat tussen 21.00u en 08.00u uitsluitend wordt gerepatrieerd (zie lid 8 hieronder).

8.

Indien reparatie onderweg niet mogelijk is of naar het oordeel van de www.fietspechhulp.com monteur langer gaat duren dan 45 minuten, heeft de abonnementhouder recht op repatriëring van zichzelf en maximaal één medereiziger tot een maximum van 50 kilometer, in welk geval het recht op kosteloze reparatie zal komen te vervallen.

 VI **De overeenkomst, doorlopend abonnement, verlenging**

1.

Indien de consument de aanmelding voor een www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement langs elektronische weg op de juiste wijze heeft voltooid en de volledige verschuldigde betaling heeft voldaan komt de overeenkomst tussen www.fietspechhulp.com en de consument definitief tot stand.

2.

De www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnementen (alle typen) zijn doorlopende abonnementen en worden automatisch verlengd, tenzij de abonnementhouder tijdig heeft opgezegd in overeenstemming met lid 4 hieronder.

3.

Het verschuldigde abonnementsgeld voor een www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement (alle typen) wordt steeds op jaarbasis gefactureerd.

4.

 www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnementen (alle typen) kunnen na het verstrijken van het eerste jaar te allen tijde schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van drie maand. Vooruitbetaalde abonnementsgelden worden door www.fietspechhulp.com terugbetaald, echter uitsluitend over volle kalendermaanden.

5.

Evenals opzeggingen dienen ook adreswijzigingen schriftelijk te worden doorgegeven aan www.fietspechhulp.com, afdeling Abonnementen, of via het contactformulier op de www.fietspechhulp.com-website (www.fietspechhulp.com).

VII **Herroepingsrecht**

1.

De consument kan een overeenkomst met betrekking tot een www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement gedurende een bedenktijd van veertien (14) dagen zonder opgave van reden ontbinden. www.fietspechhulp.com mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten. De bedenktijd gaat in op het moment dat de overeenkomst tussen www.fietspechhulp.com en de consument in overeenstemming met artikel VI tot stand komt.

2.

Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

 VIII **Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1.

Indien de consument gebruikt maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktermijn door middel van het modelformulier voor herroeping (aangehecht als **Bijlage 1**) of op andere ondubbelzinnige wijze aan www.fietspechhulp.com.

2.

Indien de consument een bedrag betaald heeft aan www.fietspechhulp.com, zal www.fietspechhulp.com dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de herroeping, terugbetalen.

XI **Uitsluiting herroepingsrecht**

1.

 www.fietspechhulp.com kan het herroepingsrecht van de consument uitsluitend uitsluiten voor zover: (1) pechhulp op grond van een www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement binnen de bedenktijd met de uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument reeds heeft plaatsgevonden; en (2) de consument op voorhand heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra enige vorm van pechhulp door www.fietspechhulp.com op grond van een www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement heeft plaatsgevonden.

 X **Inroepen pechhulp**

1.

Pechhulp kan uitsluitend door abonnementhouders worden ingeroepen via de www.fietspechhulp.com-servicelijn (telefoonnummer: 06-23028870)

2.

Indien een abonnementhouder een hulp-aanvraag annuleert terwijl reeds een www.fietspechhulp.com monteur is ingeschakeld, dan kunnen de reeds door www.fietspechhulp.com en/of de www.fietspechhulp.com monteur gemaakte kosten tot een maximum van € 75,00 in rekening worden gebracht.

 XI **Kwaliteit**

1.

Er wordt, indien vervangende onderdelen bij de reparatie benodigd zijn, door de www.fietspechhulp.com monteur zo veel mogelijk gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen. Indien de benodigde onderdelen niet langer als nieuwe onderdelen leverbaar zijn, zal www.fietspechhulp.com zich inspannen om gebruikte onderdelen te vinden.

2.

De reparatie wordt op zodanige wijze door de www.fietspechhulp.com monteur uitgevoerd, dat de fiets daarna weer voldoet aan de verwachtingen van de consument.

 XII **Kosten**

1.

Houders van een pechhulp-abonnement betalen geen voorrijkosten en geen arbeidsloon, maar alleen de kosten voor eventueel te monteren (nieuwe of gebruikte) onderdelen.

XIII  **Bescherming van persoonsgegevens**

1.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de door www.fietspechhulp.com geëxploiteerde website(s) en op alle diensten betreffende reparaties die via het internet door www.fietspechhulp.com aan consumenten worden aangeboden en geleverd. Het privacy statement van www.fietspechhulp.com is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van consumenten. Door middel van het privacy statement informeert www.fietspechhulp.com consumenten over de wijze waarop www.fietspechhulp.com persoonsgegevens verwerkt en welke rechten consumenten hebben. www.fietspechhulp.com behandelt de gegevens van consumenten vertrouwelijk en leeft de toepasselijke privacywetgeving na.

2.

 www.fietspechhulp.com treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens en de elektronische overdracht van data en zorgt voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch betaalt, zal www.fietspechhulp.com daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

3.

Als de consument gegevens aan www.fietspechhulp.com verstrekt, dan worden deze gegevens in een bestand vastgelegd. Indien de consument een bestelling doet via de www.fietspechhulp.com website, registreert www.fietspechhulp.com die bestelling op naam. De gegevens van de consument worden niet aan derden ter beschikking gesteld, tenzij dat noodzakelijk is om de bestelling van de consument uit te voeren.

4.

Het bestand waarin de bestellingen van de consument zijn opgenomen, kan worden gebruikt om aan de consument persoonlijke aanbiedingen te doen, tenzij de consument bij het verstrekken van zijn gegevens of via de website van www.fietspechhulp.com aangeeft daartegen bezwaar te hebben. Het bestand kan ook worden gebruikt voor het maken van statistische analyses en persoonlijke analyses, tenzij de consument hiertegen bezwaar maakt door middel van een e-mail aan info@ www.fietspechhulp.com.nl.

 XIV  **Aanvullende of afwijkende bepalingen**

1.

Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod (d.w.z. welke zijn ingevoerd na het moment van aanmelding via [www. www.fietspechhulp.com.nl](https://www.fietsned.nl/) door de consument maar voor het moment van bevestiging door www.fietspechhulp.com), de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren

XV **Klachten**

1.

Klachten kunnen worden voorgelegd aan www.fietspechhulp.com door middel van een e-mail aan info@ fietspechhulp.com onder vermelding van “*Klacht inzake www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement*”.

2.

Indien de consument niet tevreden is met de afhandeling van een klacht door www.fietspechhulp.com, dan kan deze klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform *(*<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>*)*

 XVII **Toepasselijk recht, bevoegde rechter**

1.

Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en uitvoering van overeenkomsten door www.fietspechhulp.com is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Verdrag der Verenigde Naties inzake Internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (het ‘Weens Koopverdrag’) is niet van toepassing.

2.

Alle geschillen tussen www.fietspechhulp.com en de consument zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West Brabant, locatie Breda.

**Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

**Modelformulier voor herroeping**

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

-          Aan:            www.fietspechhulp.com

Kerklaan 31a

9665PA Oude Pekela

Nederland

Of per e-mail aan: info@ www.fietspechhulp.com.nl

-          Ik deel u hierbij mede, dat ik onze overeenkomst betreffende de via [www. www.fietspechhulp.com.nl](https://www.fietsned.nl/) bestelde www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement herroep.

-          Type www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement (aanvinken welke van toepassing is):

o     www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement “PECHHULP ONDERWEG”

o     www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement “Pechhulp Thuis en onderweg”

o     www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement “PECHHULP en ONDERHOUD, Thuis en Onderweg”

-          Het www.fietspechhulp.com pechhulp-abonnement is elektronisch aangevraagd op \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en door www.fietspechhulp.com bevestigd op \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Bestelnummer:

- Naam/Namen consument(en):

- Straatnaam:

- Huisnummer:

- Postcode:

- Plaats:

- IBAN Rekeningnummer:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Handtekening(en) van consumenten:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Datum: (DD-MM-YYYY):

- Plaats: