

Algemene voorwaarden

1. Toepasselijkheid

- Onderhavige algemene voorwaarden hebben betrekking op alle diensten die worden aangeboden op en via de *VELO deelfiets* app.
- De VELO deelfiets app kan niet gebruikt worden als men niet akkoord gaat met de algemene voorwaarden.
- Door zich te registreren op de *VELO deelfiets* app, aanvaardt de gebruiker deze algemene voorwaarden.

2. Gegevens VELO

- o VELO vzw
- o Hollestraat 1
3001 Heverlee
- o Contact:
 - 016 29 87 40
 - info@velo.be of via het contact formulier op de website
- o Ondernemingsnummer: BE 0453 069 875

3. Definities

- **VELO deelfiets** (kortweg: deelfiets): fiets, al dan niet elektrisch, die verhuurd wordt door VELO op een VELO deelfiets locatie, inclusief accessoires (fietszakken, kinderstoel, krat, maxicosy adapter,...). De ontlening van de fiets, het starten, pauzeren, stoppen van een rit en het openen en sluiten van het slot, gebeurt met de *VELO deelfiets* app.
- **Deelfiets gebruiker** (kortweg: gebruiker): natuurlijke persoon die via de VELO deelfiets app gebruik maakt van de diensten aangeboden door VELO, al dan niet betalend.
- **VELO deelfiets locatie** (kortweg: locatie): locatie waar een VELO deelfiets gehuurd kan worden en waar de gebruiker een rit kan starten en beëindigen.
- **VELO deelfiets account** (kortweg: account): door zich te registreren op de *VELO deelfiets* app maakt de gebruiker een VELO deelfiets account aan.
- **VELO deelfiets app** (kortweg: app): Mobiele applicatie van VELO, waarmee je gebruik kan maken van de VELO deelfietsen. De app kan gratis gedownload worden vanuit de Google Playstore of iOS Appstore. VELO streeft ernaar om de app op alle toestellen te laten werken, maar kan niet verantwoordelijk worden gesteld als de app niet werkt of niet ondersteund wordt op een bepaald toestel. Om de app te gebruiken moet de bluetooth en locatie aan staan van het toestel en moet het toestel een internet verbindingen hebben.

4. Het aanbod

- VELO stelt op de VELO deelfiets locaties fietsen ter beschikking aan de gebruiker.
- Een rit met een VELO deelfiets kan enkel gestart en gestopt worden op een VELO deelfiets locatie. Op andere locaties kan de fiets enkel gepauzeerd worden.
- De deelfietsen kunnen worden gebruikt met de *VELO deelfiets* app.
- Behalve als anders gespecificeerd, is het ontlenen van een VELO deelfiets betalend, volgens de tarieven vermeld op de website (<https://www.velo.be/nl/prijzen-deelfietsen>). De prijs hangt

af van het type fiets en van de duur van het gebruik. De duur van het gebruik is de tijd tussen het starten en stoppen van de rit op de VELO deelfiets locatie. Als een rit gepauzeerd wordt, heeft dit geen impact op de duur van het gebruik van de fiets.

- VELO behoudt zich het recht om de prijzen aan te passen. De correcte prijs wordt altijd voor de start van een rit correct vermeld aan de gebruiker.
- VELO is niet verantwoordelijk voor een tekort aan beschikbare deelfietsen op de VELO deelfiets locaties.
- Een deelfiets mag maximum 12u gebruikt/ontleent worden.
- Bij technische problemen kan de gebruiker contact opnemen met VELO. De contact gegevens staan in de *VELO deelfiets* app.
- Als een VELO deelfiets geslept moet worden omwille van pech, wordt dit niet aangerekend aan de gebruiker.
- Als de gebruiker pech heeft met een VELO deelfiets buiten de openingsuren van VELO en VELO dus niet kan contacteren, stalt de gebruiker de fiets correct en zet de fiets op slot. De gebruiker neemt de volgende werkdag contact op met VELO om het probleem te melden. Voor de tijd tussen het afsluiten van de deelfiets bij pech buiten de openingsuren van VELO en het stoppen van de rit, zullen geen kosten worden aangerekend.
- Als de deelfiets beschadigd is en dit duidelijk veroorzaakt is door de gebruiker, worden de kosten voor herstel en transport aangerekend aan de klant. Zie verder onder punt 9.

5. Registratie

- Een gebruiker registreert zich door een account aan te maken in de *VELO deelfiets* app.
- Door zich te registreren en dus de algemene voorwaarden te aanvaarden, verklaart de gebruiker dat de opgegeven informatie waar, volledig correct en up-to-date is en blijft.
- Elke natuurlijke persoon vanaf 18 jaar kan zich registreren.
- VELO kan, naar eigen inzicht, een registratie weigeren, zonder zich hiervoor te moeten verantwoorden.

6. Beheer account

- Een gebruiker kan ten allen tijden zijn/haar account zelf verwijderen in de *VELO deelfiets* app.
- Een gebruiker kan zijn/haar gegevens ten allen tijden wijzigen in de *VELO deelfiets* app.
- VELO kan, naar eigen inzicht, een account blokkeren, zonder zich hiervoor te moeten verantwoorden.

7. Verplichtingen VELO vzw

- VELO waakt erover dat de VELO deelfietsen zich in een goede staat bevinden en voldoen aan de wettelijke vereisten.
- Ook al streeft VELO ernaar dat haar diensten ivm deelfietsen 24/7 beschikbaar zijn, toch kunnen er omstandigheden zijn waarbij de diensten worden onderbroken, vertraagd of niet beschikbaar zijn (onderhoud, upgrades, dringende herstellingen, overmacht, ...). VELO behoudt zich het recht voor om de diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten wanneer dit noodzakelijk is voor gerechtvaardigde belangen van VELO vzw.
- VELO streeft ernaar om de app op alle toestellen te laten werken, maar kan niet verantwoordelijk worden gesteld als de app niet werkt of niet ondersteund wordt op een bepaald toestel.
- VELO zorgt ervoor dat de batterijen van elektrische VELO deelfietsen voldoende zijn opgeladen. De afstand en het batterij niveau die worden aangegeven op de display zijn

indicatief. De afstand waarop een elektrische fiets ondersteuning kan geven is afhankelijk van verschillende parameters. VELO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet kunnen overbruggen van een bepaalde afstand met ondersteuning. VELO garandeert niet dat er steeds elektrische deelfietsen aanwezig zijn met een volle batterij.

- VELO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade veroorzaakt door de gebruiker met een VELO deelfiets.
- VELO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade veroorzaakt door de onbeschikbaarheid van een VELO deelfiets.

8. Verplichtingen gebruiker

- De gebruiker is minstens 18 jaar oud.
- De gebruiker gebruikt een VELO deelfiets als een goede huisvader. De gebruiker voert een eenvoudige visuele controle van de fiets voor gebruik en meldt eventuele zichtbare defecten aan VELO. De gebruiker brengt de fiets terug in dezelfde staat waarin hij/zij hem gekregen heeft.
- Voor, tijdens of na het gebruik van een deelfiets, meldt de gebruiker opgemerkte defecten onmiddellijk aan VELO.
- Na gebruik brengt de gebruiker de deelfiets terug naar de VELO locatie waar hij/zij de fiets ontleent heeft. De gebruiker vergrendelt de deelfiets via de app en het fysieke slot en sluit de rit af in de app.
- Wanneer een gebruiker een ontleende deelfiets niet meer nodig heeft, brengt hij de fiets zo snel mogelijk terug, zodat andere gebruikers de fiets kunnen ontlennen.
- De gebruiker leent de VELO deelfiets voor maximum 12u uit.
- De gebruiker stelt de fiets altijd correct en zet de deelfiets altijd op slot als de deelfiets niet gebruikt wordt. Wordt de deelfiets onbeheerd en niet afgesloten of verwaarloosd aangetroffen dan kan hij in beslag genomen worden door VELO of één van zijn mandatarissen. Eventuele kosten hieraan verbonden zullen aan de gebruiker worden aangerekend. Hiervoor wordt een administratieve kost aangerekend van €50 (excl. BTW), eventuele andere herstel- of vervoerskosten worden hierbovenop aangerekend.
- Tijdens het gebruik van een VELO deelfiets, respecteert de gebruiker te allen tijde de wegcode en de verkeersregels en denkt de gebruiker te allen tijde aan de veiligheid van omstaanders en van zichzelf.
- De VELO deelfiets wordt enkel op geschikt terrein/ondergrond gebruikt door de gebruiker. De VELO deelfiets wordt niet gebruikt buiten het normaal verkeer (bijvoorbeeld, de VELO deelfiets wordt niet gebruikt voor wedstrijden, stunts, bergritten,...).
- De gebruiker rijdt niet met een deelfiets waarvan hij weet dat die defect is. Indien de gebruiker een defect opmerkt en de deelfiets terugbrengt naar de VELO locatie waar de deelfiets werd uitgeleend binnen de 15 minuten, en het defect niet toe te schrijven is aan de gebruiker, wordt, na aanvraag door de gebruiker, de kost van de rit terugbetaald aan de gebruiker.
- De gebruiker vervoert niet meer dan 15 kg op de voorpakdrager van de deelfiets en niet meer dan 50 kg in de VELO deelfiets. De gebruiker vervoert lading op een correcte en veilige manier. VELO is niet verantwoordelijk voor het verlies van lading.
- De gebruiker mag geen veranderingen aanbrengen aan de VELO deelfiets, mag geen onderdelen ontmantelen, wijzigen of manipuleren.
- De gebruiker mag geen andere personen vervoeren met een VELO deelfiets, tenzij de fiets hiervoor voorzien is, de vervoerde persoon aan de lengte- en gewichtsspecificaties voldoet en de persoon op de juiste manier is vastgemaakt.

- De gebruiker verklaart zich in goede fysieke conditie te bevinden en aan de wettelijke voorwaarden te voldoen om met een VELO deelfiets te mogen rijden.
- De gebruiker van een elektrische deelfiets checkt aan het begin van zijn/haar rit of het batterij niveau voldoende is voor de rit die hij/zij voor ogen heeft.
- De gebruiker mag de batterij van een elektrische VELO deelfiets niet zelf opladen of dit door een derde laten doen.
- VELO is niet verantwoordelijk voor deelfietsen die de politie verwijderd wegens verkeerd of hinderlijk stallen. Kosten ten gevolge van verwijdering door de politie zijn ten laste van de gebruiker.

9. Schade aan de VELO deelfiets

- De gebruiker geeft elke opgelopen schade zo snel mogelijk door aan VELO.
- In geval van schade aan de deelfiets tijdens de gebruikersperiode is de gebruiker aansprakelijk. VELO brengt de gebruiker schriftelijk per mail op de hoogte van de aard van de schade en het bedrag van de kosten voor herstelling.
- Het is de gebruiker ten stelligste verboden zelf herstellingen uit te voeren of te laten uitvoeren aan de deelfietsen. Elke door deze bepaling verboden of niet-conforme herstelling zal de gebruiker worden aangerekend.

10. Niet tijdig terugbrengen, verlies en diefstal van de VELO deelfiets

- Een deelfiets mag maximum 12u gebruikt/ontleend worden.
- Indien een deelfiets langer dan 12 u wordt gebruikt, worden er toeslagen aangerekend zoals vermeld op de tarievenlijst op de website <https://www.velo.be/nl/prijzen-deelfietsen>
- Als de fiets niet wordt teruggebracht naar de VELO deelfiets locatie na 12u gebruik, zal VELO, indien mogelijk, contact opnemen met de gebruiker.

Indien er geen reactie is van de gebruiker en de fiets na 72u niet is teruggebracht naar de VELO deelfiets locatie, zal VELO de fiets lokaliseren en, als de fiets zich op openbaar domein bevindt, terugbrengen naar de locatie. De transportkosten worden, aan de dan bij VELO geldende tarieven, aangerekend aan de gebruiker. Ook de toeslagen voor het overschrijden van de ontleenperiode zijn van toepassing.

Als de fiets niet kan worden gelokaliseerd of niet worden teruggebracht omdat de fiets vast staat of de fiets zich niet op het openbaar domein bevindt, zal VELO nogmaals proberen contact op te nemen met de gebruiker. Bij ontstentenis van reactie vanwege de gebruiker zal de politie worden gecontacteerd. De toeslagen voor het overschrijden van de ontleenperiode zijn van toepassing alsook eventuele transportkosten. Meer informatie:

<https://www.velo.be/nl/prijzen-deelfietsen>

- Bij verlies of diefstal van de deelfiets is de gebruiker, tijdens de duur van de huur van de deelfiets, aansprakelijk voor alle schade die VELO hierdoor ondervindt.
- De gebruiker is echter slechts verantwoordelijk ten belope van het bedrag overeenkomstig de 'eigen risico's zoals bepaald in de Tarieflijst, als de gebruiker van de deelfiets kan aantonen dat hij de deelfiets op slot heeft gedaan met het op de deelfiets gemonteerde ringslot. Tevens moet de gebruiker de deelfiets gepauzeerd hebben via de app (een actie die weer te vinden is in de logging van de ritten in de systemen van VELO).
- Bij verlies of diefstal dient steeds een diefstal aangifte bij de politie te gebeuren. De bevestiging van de aangifte dient de gebruiker aan VELO te bezorgen.

11. Aanrekening en betaling van door VELO verschaft diensten

- Bij het aanmaken van een VELO account geeft de gebruiker de toestemming om de verschuldigde bedragen automatisch te innen.
- De kosten voor de verhuur worden één keer per maand vastgelegd en stemmen overeen met het gebruik van de vorige maand. Voorafgaand aan de maandelijkse inning van de verschuldigde bedragen stuurt VELO een afschrift.
- Indien de gebruiker niet betaalt of de domiciliëring niet geïnd kan worden, stuurt VELO een aanmaning. Ongeacht de gekozen betaalwijze, zal dit bedrag via overschrijving voldaan moeten worden en dit binnen de 14 dagen na ontvangst van de aanmaning.
- Indien er door de gebruiker geen gevolg wordt gegeven aan de eerste aanmaning zoals hierboven bepaald worden na 14 dagen na het versturen van deze aanmaning intresten verhaald ten belope van 10,5% per jaar van het verschuldigde saldo, naast de wettelijke bepaalde forfaitaire vergoeding die als volgt wordt berekend (conform de Wet van 4 mei 2023 houdende invoeging van boek XIX "Schulden van de consument" in het Wetboek van economisch recht):
 - o Indien een bedrag tot €150 openstaat: €20
 - o Indien een bedrag tussen €150,01 en €500 openstaat: €30 + 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen €150,01 en €500
 - o Indien een bedrag van meer dan €500 openstaat: €65 + 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf hoger dan €500, met een maximum van €2000.

12. Klachten

- Elke klacht moet tijdig en schriftelijk worden ingediend bij VELO vzw, Hollestraat 1, 3001 Leuven of via e-mail naar info@velo.be met vermelding 'klacht' in het onderwerp van de mail.
- Klachten die binnen één maand na datum van het incident dat aanleiding geeft tot de klacht worden ingediend, worden als tijdig beschouwd.
- Op schriftelijk ingediende klachten geeft VELO binnen vier kalenderweken schriftelijk antwoord of deelt VELO de gebruiker de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee.
- Als de partijen er niet in slagen om tot een overeenkomst te komen over de oplossing van de klacht, kan de meest gereede partij zich wenden tot de bevoegde rechter in het arrondissement Leuven.

13. Privacy Policy

- VELO handelt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG 2016/679 va 27 april 2016).
- Door het aanmaken van een deelfiets account gaat de gebruiker ermee akkoord dat zijn persoonlijke gegevens verwerkt worden conform de Privacy Policy die weer te vinden is op de VELO website (<https://velo.be/nl/privacy-verklaring>).

14. Wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden

VELO behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden, prijzen en diensten te wijzigen in functie van noodzakelijke toekomstige ontwikkelingen, veranderingen op de markt van de deelfietsen en de veranderlijke economische realiteit.

15. Overmacht

VELO is niet verantwoordelijk voor verlies, schade, verzuim of defecten die worden veroorzaakt door gebeurtenissen die buiten haar macht liggen, waaronder connectiviteitsproblemen, stroomuitval, vandalisme, rellen, brand, overstromingen, noodweer, explosies, epidemieën, pandemieën of een pandemische noodsituatie, oorlog, sabotage, overheidsmaatregelen, wijzigingen in de wet- of regelgeving, administratieve handelingen en andere lokale regels.