

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

Algemene Voorwaarden ANWB Fiets Lease

Artikel 1. Toepasselijkheid en wijziging

Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van de tussen Volkswagen Leasing B.V. (hierna: "Lessor") en Lessee (hierna: "Lessee") gesloten Leaseovereenkomst.

Artikel 2. Rechtsverhouding

- 2.1 De Leaseovereenkomst (hierna: "Contract") strekt ertoe om aan Lessee het gebruiksrecht van de fiets (hierna: "Object") te verschaffen met volledig behoud van juridische, economische en fiscale eigendom van het Object door Lessor.
- 2.2 Het is Lessee, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Lessor, verboden om het Object technisch te wijzigen, te vervreemden, te verpanden of anderszins te bezwaren of voor een ander doel te gebruiken dan waarvoor het Object bestemd is, dan wel rechten of verplichtingen voortvloeiende uit het Contract aan derden over te dragen.

Artikel 3. Looptijd van het Contract

- 3.1 Onverminderd het recht tot tussentijdse beëindiging als beschreven in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden, eindigt het Contract van rechtswege direct na het verstrijken van de overeengekomen looptijd in maanden, gerekend vanaf de aflevering van het Object aan Lessee.
- 3.2 In geval van annulering van het bestelde Object op verzoek van Lessee nog vóór het Object is afgeleverd, zullen alle daarmee gemoeide kosten voor rekening van Lessee komen en zal Lessor deze kosten aan Lessee doorberekenen middels het sturen van een factuur.

Artikel 4. Aflevering

- 4.1 Overschrijding van een door Lessor genoemde levertijd levert geen verzuim op van Lessor, noch kan Lessor hiervoor aansprakelijk worden gesteld. De afleveringstermijn is geen fatale termijn, slechts een indicatieve termijn.
- 4.2 Het is Lessee toegestaan het Object voor eigen rekening te (doen) voorzien van accessoires. Lessee is en blijft aansprakelijk voor directe of indirecte schade (waaronder vermindering handelswaarde van het Object) als gevolg van deze toegevoegde accessoires. De kosten verbonden aan het aanbrengen van accessoires en het, bij beëindiging van het Contract, in de oorspronkelijke staat terugbrengen van het Object, komen volledig voor rekening van Lessee.

Artikel 5. Standaarduitvoering

Ieder Object wordt afgeleverd:

- a. zoals gespecificeerd door de leverancier van het betreffende Object;
- b. voorzien van de door Lessee schriftelijk opgegeven accessoires als onderdeel van het Contract, en
- c. eventueel voorzien van het onderhoudsschema (serviceplan) en het instructieboekje.

Artikel 6. Leasetermijn

- 6.1 De maandelijkse financiële verplichting, hierna te noemen "Leasetermijn" omvat de kosten van het gebruik van het Object en de diensten (service componenten) die als zodanig in het Contract van toepassing zijn verklaard.
- 6.2 Inbegrepen in de Leasetermijn zijn, tenzij anders vermeld: administratiekosten, afschrijving, verzekering (diefstal en schade), pechhulp, onderhoud, reparatie, vervanging banden en rente.

Artikel 7. Aanpassing van de Leasetermijn

- 7.1 De Leasetermijn kan worden aangepast indien zich tussen de datum van tariefberekening en de datum van aflevering van het Object wijzigingen voordoen als gevolg van overheidsheffingen. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, brengt Lessor Lessee daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 7.2 Tijdens de looptijd van het Contract kan Lessor de Leasetermijn aanpassen ingeval van bovengemiddelde kosten (onderhoud, reparaties, schade, vervanging banden) die het gevolg zijn van onzorgvuldig of onjuist gebruik van het Object.
- 7.3 De aangepaste Leasetermijn geldt, tenzij anders vermeld, vanaf het moment dat de omstandigheden zich hebben gewijzigd.
- 7.4 Aan de doorvoering van prijswijzigingen op grond van dit artikel (Artikel 7) kan Lessee niet het recht ontlenen een Contract tussentijds te beëindigen of te ontbinden.

Artikel 8. Betaling van de Leasetermijn

- 8.1 Lessee dient de verschuldigde bedragen inclusief BTW steeds tijdig te voldoen:
 - a. de Leasetermijn, die bij vooruitbetaling verschuldigd is, telkens per de eerste dag van de betreffende maand;
 - b. de eerste Leasetermijn, een pro rata vergoeding vanaf de afleverdatum tot de eerste dag van de volgende maand;
 - c. de laatste Leasetermijn, een pro rata vergoeding vanaf de laatste volledige Leasetermijn tot en met de einddatum van het Contract;
 - d. alle overige verschuldigde bedragen direct na facturering, doch uiterlijk 14 dagen na datum van de betreffende factuur.
- 8.2 Lessor factureert de Leasetermijnen en de overige uit het Contract voortvloeiende kosten middels elektronische facturen die maandelijks per e-mail door Lessor aan Lessee zullen worden verstrekt. Lessee accepteert deze wijze van facturatie en Lessee zal Lessor hiertoe in kennis stellen van een actueel, werkend e-mailadres.

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

- 8.3 Lessor houdt zich het recht voor om, als het toezenden van de elektronische factuur om administratieve redenen of als gevolg van wettelijke bepalingen niet mogelijk en/of toegestaan blijkt, de factuur per post aan Lessee toe te zenden.
- 8.4 Bij niet-tijdige voldoening van enige betaling is Lessor gerechtigd, zonder dat daartoe een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, aan Lessee een rente over de periode van achterstalligheid in rekening te brengen gelijk aan de wettelijke rente per maand. Een gedeelte van een maand wordt gerekend als een hele maand.
- 8.5 Indien partijen een geschil hebben, is de administratie van Lessor leidend, tenzij Lessee schriftelijk tegenbewijs kan overleggen.
- 8.6 Lessee is niet gerechtigd enige betaling op te schorten met een beroep op compensatie en/of schuldvergelijking. Alle betalingen zullen zonder korting, verrekening of opschoning plaatsvinden.
- 8.7 Het feit dat het Object om wat voor reden dan ook niet kan worden gebruikt heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen, tenzij Lessor schriftelijk aan Lessee heeft medegedeeld dat Lessee de betalingsverplichting mag opschorten.
- 8.8 Indien Lessee in verzuim is met de betaling, zijn de buitengerechtigde incassokosten voor rekening van Lessee.

Artikel 9. Kosten niet inbegrepen in de Leasetermijn

- 9.1 Alle kosten met betrekking tot het feitelijke gebruik van het Object en bijbehorende accessoires, bescheiden en andere toevoegingen en/of uitrustingen zijn voor rekening van Lessee, tenzij uit het Contract anders blijkt.
- 9.2 Naast de Leasetermijn komen voor rekening van Lessee, onder andere:
- de kosten voor het schoonmaken van het Object en de stallingskosten;
 - alle directe c.q. indirecte kosten die het gevolg zijn van onzorgvuldig beheer of onjuist gebruik van het Object;
 - de kosten voor het toevoegen van accessoires;
 - de kosten voor het laten aanmaken van nieuwe sleutels;
 - alle overige kosten, voor zover niet vermeld op het Contract, die gemoeid zijn met het normale dagelijkse gebruik en beheer van het Object;
 - alle boetes en overige van overheidswege opgelegde lasten, belastingen en heffingen.

Artikel 10. Gebruik van het Object

Lessee zal het Object overeenkomstig de (technische) bestemming van het Object zorgvuldig (doen) gebruiken in overeenstemming met de uitvoering en kwaliteiten van het Object en ervoor zorgen dat het Object zich steeds in goede staat bevindt. Lessee verklaart voldoende kennis te nemen van alle toepasselijke voorschriften van het Object en zich conform deze voorschriften te gedragen en deze voorschriften op te volgen.

Artikel 11. Onderhoud, reparaties en vervanging banden

- 11.1 Onderhoud, reparaties en vervanging van banden maken onderdeel uit van het Contract. Lessor heeft de feitelijke uitvoering van deze componenten ondergebracht bij de rijwielhandelaar die het Object bij aanvang van het Contract heeft geleverd. Voor de feitelijke uitvoering van deze componenten moet Lessee zich dus wenden tot voornoemde rijwielhandelaar, dan wel een andere in Nederland gevestigde rijwielhandelaar die is verbonden aan de fabrikant of het merk van het Object. De aangesloten, deelnemende rijwielhandelaren zijn te vinden op de website van ANWB (anwb.nl).
- 11.2 Voordat wordt gestart met de feitelijke uitvoering brengt de Lessee de rijwielhandelaar op de hoogte van het feit dat het Object eigendom is van Lessor en dat de rijwielhandelaar de kosten niet bij Lessee in rekening mag brengen.
- 11.3 Onder onderhoud wordt verstaan het gebruikelijke, preventieve onderhoud dat passend is voor het desbetreffende Object dan wel is voorgeschreven door de fabrikant van het Object. Periodiek ontvangt Lessee een uitnodiging per e-mail om een afspraak te maken voor een service- of onderhoudsbeurt bij een aangesloten rijwielhandelaar.
- 11.4 Onderhoud en reparatie aan accessoires die door de Lessee aan het Object zijn toegevoegd, vallen niet onder het Contract en de kosten daarvan komen voor rekening van Lessee.
- 11.5 Reparaties die nodig zijn als gevolg van een gebeurtenis of schadeval als bedoeld in de **Toelichting op de fietsverzekering**, die als **bijlage 2** deel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden, worden beoordeeld en afgewikkeld conform de **Toelichting op de fietsverzekering** en conform artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
- 11.6 Aan het vervangen van banden als gevolg van normale slijtage zijn voor de Lessee geen kosten verbonden. De kosten van het vervangen van banden worden doorbelast aan de Lessee als er sprake is van onkundig gebruik van het Object of van buitensporige slijtage door bijvoorbeeld een structureel te lage bandenspanning.
- 11.7 Vervangend vervoer, ter overbrugging van de periode waarin de Lessee niet over het Object kan beschikken vanwege de uitvoering van onderhoud, reparaties en het vervangen van banden, valt niet onder het Contract. De kosten van vervangend vervoer (huurfiets) komen voor rekening van Lessee.
- 11.8 Lessor is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan of mogelijk verband houdt met de wijze waarop onderhoud- of reparatiewerkzaamheden zijn uitgevoerd. Lessee kan hieraan geen opschortingsrechten onttelen ten aanzien van de betalingsverplichtingen jegens Lessor.
- 11.9 Alle kosten verbonden aan onderhoud, reparaties en vervanging van banden, die niet onder het Contract vallen, komen voor rekening van Lessee en kunnen aan Lessee worden doorbelast.

Artikel 12. Pechhulp

- 12.1 Wegenwacht Fiets Service van ANWB maakt onderdeel uit van het Contract. Zodra het Contract definitief is krijgt ANWB hiervan bericht. Lessee wordt voor de pechhulp klant van ANWB.
- 12.2 Lessee heeft tijdens de gehele duur van het Contract recht op pechhulp conform de **Algemene voorwaarden 2019**

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

Wegenwacht® Fiets Service, die als **bijlage 1** deel uitmaken van deze Algemene Voorwaarden.

- 12.3 Alle kosten verbonden aan pechhulp, die niet door de **Algemene voorwaarden 2019 Wegenwacht® Fiets Service** zijn afgedekt, komen voor rekening van Lessee en kunnen aan Lessee worden doorbelast.

Artikel 13 Verzekering

- 13.1 Verzekering maakt onderdeel uit van het Contract. Lessor heeft deze component ondergebracht bij verzekeringsmaatschappij Unigarant N.V.
- 13.2 Het Object wordt door Lessor verzekerd tijdens de gehele duur van het Contract tegen onder meer diefstal, vermissing en schade.
- 13.3 Meer informatie over de verzekering kunt u vinden in de **Toelichting op de fietsverzekering**, die als **bijlage 2** deel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden.
- 13.4 Bij diefstal, vermissing en andere schadevoorvallen moet Lessee handelen conform de spelregels als beschreven in de **Toelichting op de fietsverzekering**.
- 13.5 Schade en andere kosten die volgens de **Toelichting op de fietsverzekering** niet door de verzekering zijn gedekt, komen voor rekening van Lessee en kunnen aan Lessee worden doorbelast.

Artikel 14. Vroegtijdige beëindiging

- 14.1 Lessee kan het Contract vroegtijdig beëindigen, onder de voorwaarde dat Lessee dit van tevoren schriftelijk aan Lessor kenbaar maakt én Lessor schadeloos stelt. Deze schadeloosstelling is gelijk aan 40% van de resterende Leasetermijnen onder voorwaarde dat het Object tijdig wordt ingeleverd met inachtneming van artikel 16. Lessor zal Lessee hiervoor een voorstel doen toekomen.
- 14.2 Lessor kan Contracten per aangetekende brief met onmiddellijke ingang buitengerechtelijk ontbinden en zich weer in het bezit van het Object (doen) stellen, onder andere indien:
- Lessee zijn verplichtingen jegens Lessor niet (niet tijdig of volledig) nakomt en in verzuim is;
 - Lessee in de schuldsanering (WSNP) zit of failliet is verklaard;
 - er sprake is van bovengemiddelde kosten (onderhoud, reparaties, vervanging banden, schade, etcetera) die het gevolg zijn van onzorgvuldig of onjuist gebruik van het Object;
 - het Object van overheidswege of anderszins is ingevorderd of in beslag is genomen;
 - zich omstandigheden voordoen die de verhaalsmogelijkheden van Lessor met betrekking tot Lessee in gevaar brengen.
- 14.3 Ingeval van ontbinding van het Contract door Lessor is Lessee gehouden Lessor volledig schadeloos te stellen. Deze schadeloosstelling is gelijk aan 40% van de resterende Leasetermijnen. Indien Lessee het Object niet tijdig inlevert, wordt deze schadeloosstelling verhoogd met de boekwaarde van het Object.
- 14.4 In het geval van ontbinding als aangegeven in artikel 14.2 heeft Lessor tevens recht op vergoeding van alle overige ten gevolge van de ontbinding opkomende kosten, schade en interesten, waaronder –naar redelijkheid– de door Lessor gemaakte incassokosten en kosten van juridische en andere bijstand.
- 14.5 Lessee verleent Lessor (en door Lessor ingeschakelde hulppersonen) toestemming om de terreinen en gebouwen van Lessee te betreden teneinde zich in het bezit te stellen van het Object.
- 14.6 In het geval van overlijden van Lessee, kan worden verzocht het Contract kosteloos te beëindigen waarbij het Object in bezit dient te worden gesteld van Lessor. Het Contract geldt als beëindigd zodra het Object daadwerkelijk is ingeleverd met inachtneming van artikel 16.
- 14.7 In het geval van inkomensverlies kan Lessee een verzoek indienen tot het kosteloos beëindigen van het Contract. Dit kan alleen indien Lessee met bewijsmiddelen kan aantonen niet langer in staat te zijn tot het betalen van de maandelijkse leasetermijnen vanwege één van de volgende oorzaken: 1) een gedwongen ontslag dat niet aan Lessee verwijtbaar is, 2) blijvende aanvalditeit van 80% of meer, 3) echtscheiding, 4) ontbinding van geregistreerd partnerschap. Tevens gelden de volgende aanvullende voorwaarden: a) Lessee heeft aan alle verplichtingen uit het Contract voldaan, en b) Lessee heeft het Object daadwerkelijk ingeleverd met inachtneming van artikel 16.

Artikel 15. Beslag en maatregelen van derden

- 15.1 Als derden ten opzichte van het Object rechten willen doen gelden of maatregelen treffen, dan geeft Lessee dit onmiddellijk door aan Lessor. Tevens maakt Lessee onmiddellijk aan deze derden kenbaar dat niet Lessee doch Lessor eigenaar van het Object is.
- 15.2 Als Lessee de macht over het Object heeft verloren, dan geeft Lessee dit onmiddellijk door aan Lessor.
- 15.3 Lessor kan de voor de bescherming van het Object noodzakelijk geachte maatregelen zelf treffen. Lessee machtigt Lessor hierbij deze maatregelen eventueel in zijn naam te treffen. De redelijke kosten van de te treffen maatregelen komen voor rekening van Lessee indien Lessee een verwijt treft ten aanzien van de ontstane situatie.

Artikel 16. Inname van het Object

- 16.1 Bij beëindiging van het Contract zal Lessee het Object, inclusief alle sleutels en in het Contract opgenomen accessoires, in goede staat inleveren op een door Lessor aan te geven locatie.
- 16.2 Inlevering van het Object wordt bevestigd door ondertekening van een "Innamebevestiging".
- 16.3 Accessoires die geen onderdeel zijn van het Contract mogen door Lessee alleen worden verwijderd, wanneer verwijdering geen zichtbare beschadiging of waardevermindering van het Object ten gevolge heeft.

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

- 16.4 Lessor heeft het recht om de herstelkosten en de extra waardevermindering van het Object, ontstaan door niet gemelde schade(s) en/of onzorgvuldig beheer, aan Lessee in rekening te brengen. Hierbij neemt Lessor het **Innameprotocol** in acht dat als **bijlage 3** deel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden. Conform het Innameprotocol zal Lessor uitsluitend kosten in rekening brengen voor niet-acceptabele gebruikssporen en schade.
- 16.5 Indien Lessee aan het einde van de looptijd onwillig is het Object in te leveren, zal Lessor de dienstverlening staken en het Object van Lessee te vorderen. Lessee is gehouden om alle kosten, die het gevolg zijn van schade en/of het niet tijdig inleveren, aan Lessor te vergoeden.

Artikel 17. Koopoptie

Lessee heeft het recht tot koop van het Object na het verstrijken van de looptijd. Lessor zal Lessee tegen het einde van het Contract een overnamevoorstel doen toekomen.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

Lessor is nooit aansprakelijk voor enige schade en kosten die Lessee en/of een derde direct of indirect lijdt of heeft geleden door het gebruik van het Object. Lessee vrijwaart Lessor voor alle aanspraken en vorderingen van derden. Het vorenstaande geldt niet indien de schade is ontstaan door opzet of grove nalatigheid van Lessor.

Artikel 19. Wijzigingen van adres en contactgegevens

Lessee dient adreswijzigingen en wijzigingen in contactgegevens tenminste tien (10) werkdagen van te voren aan Lessor schriftelijk kenbaar maken. Dergelijke wijzigingen kunnen niet met terugwerkende kracht worden doorgevoerd.

Artikel 20. BKR

Lessor meldt en registreert de leaseovereenkomst, de daarbij behorende financiële verplichting en eventuele betalingsachterstanden bij de Stichting Bureau Krediet Registratie ('BKR') te Tiel.

Artikel 21. Toepasselijk recht, bevoegde rechter

Op de rechtsverhouding tussen Lessor en Lessee is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en eventuele geschillen zullen worden berecht door de bevoegde Rechter, binnen het arrondissement waarin Lessor is gevestigd.

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

Bijlage 1: Algemene voorwaarden 2019 Wegenwacht® Fiets Service



Algemene voorwaarden 2019

- **Wegenwacht® Fiets Service**



VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

1. Wat bedoelen we met?

Wij/ANWB: Wij treden op als:

- de vereniging waarvan u lid kan worden
- aanbieder, bemiddelaar en uitvoerder van diensten en services. Wij hebben Wegenwacht Fiets Service ondergebracht bij Reis- en Rechtshulp N.V. een 100% dochter van ANWB B.V.

U: Degene die het ANWB Fiets Lease contract heeft afgesloten.

Pech: Een (mechanisch) defect waardoor u niet meer verder kunt rijden of waardoor verderrijden niet veilig is. Dit mankement is plotseling ontstaan in Nederland of België en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren.

Pechhulp: Het totale pakket van hulp bij pech onderweg. De hulp kan bestaan uit sleutelhulp door de Wegenwacht of transporthulp als de pech niet ter plekke te verhelpen is.

Wegenwacht Service: Overkoepelende term voor Wegenwacht Fiets Service.

Sleutelhulp: Wij proberen op de plek waar uw voertuig staat deze door een (nood)reparatie weer aan het rijden te krijgen of zorgen ervoor dat rijden weer verantwoord is.

Transporthulp: Als sleutelhulp geen oplossing biedt brengen wij uw voertuig naar huis, naar een reparateur of uw (gewenste) bestemming in Nederland of België. Onze hulpverleners nemen uiteindelijk het besluit waar u en uw voertuig naar toe worden gebracht. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen.

Voertuig: Onder voertuig verstaan wij bijvoorbeeld (elektrische) fietsen, bakfietsen en sportfietsen.

2. Algemene voorwaarden Wegenwacht® Fiets Service

Hierna beschrijven wij bovenstaande producten als Wegenwacht Service, tenzij anders aangegeven. U heeft recht op de Wegenwacht Service omdat u een ANWB Fiets Lease contract heeft afgesloten. De kosten van deze Wegenwacht Service zijn opgenomen in de prijs van uw leasecontract.

1 Wat doet u als u pech heeft?

Meld pech via de ANWB Wegenwacht app of bel, nadat u veilig staat, de ANWB Alarmcentrale. Het telefoonnummer in Nederland is 088 269 28 88. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Met pech in België belt u ons op +31 70 314 14 14.

2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om u weer op weg te helpen. Wij kunnen niet garanderen dat wij uw pech altijd direct kunnen oplossen. Ook als wij u met een noodoplossing helpen, kunnen wij niet garanderen dat daarmee uw probleem is opgelost of dat er geen andere storing of schade optreedt.

3 Wie heeft recht op hulp?

De persoon die het ANWB Fiets Lease contract heeft afgesloten heeft recht op hulp. Onze hulp is persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan anderen.

4 Hoe kunt u aantonen dat u recht op hulp heeft?

Voor onze pechhulp is het nodig dat u zich legitimeert of een geldige ANWB lidmaatschapskaart toont.

5 Welke voertuigen helpen wij?

Wegenwacht Fiets Service: vervoermiddel zonder een kentekenplaat op minimaal 2 wielen dat in beweging wordt gezet door spierkracht, uitgezonderd de Speed Pedelec.

6 Hoe helpen wij u?

Wij helpen u bij pech in heel Nederland en België. Onze Wegenwacht Service begint altijd met telefonische hulp door de ANWB Alarmcentrale. Als wij via de telefoon de pech niet kunnen verhelpen vervolgen wij de hulpverlening met sleutelhulp.

7 Wat gebeurt er als we uw voertuig met sleutelhulp niet direct aan het rijden krijgen?

Wij streven er altijd naar om ter plekke een (nood)reparatie te verrichten om uw voertuig weer aan het rijden te krijgen of ervoor te zorgen dat rijden weer verantwoord is. Als wij uw voertuig niet ter plekke kunnen repareren, dan brengen wij u en uw voertuig:

- in Nederland naar huis, naar een reparateur (aangesloten bij het dealernetwerk van ANWB Fiets Lease) of uw bestemming in Nederland.
- in België naar de standplaats (daar waar de reis begonnen is), de lokale reparateur naar uw bestemming binnen België.

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

Onze hulpverleners nemen uiteindelijk het besluit waar u en uw voertuig naar toe worden gebracht. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen. De kosten van gebruikte onderdelen zijn voor eigen rekening.

8 Wat is de werkwijze in geval van pech?

- U bent bereid ons zo snel mogelijk te voorzien van de juiste informatie.
- Onze medewerkers zijn getraind in het beoordelen en oplossen van pechsituaties. Het is daarom belangrijk dat u hun instructies en adviezen opvolgt. Zij beoordelen of er recht op hulp is.
- Wij kunnen u alleen helpen op plaatsen waar wij met onze auto's uw voertuig kunnen bereiken en wij veilig aan uw voertuig kunnen werken, zonder de regels of de wet te overtreden. Dit is ter beoordeling aan de hulpverlener.
- Wij kunnen de hulp van derden inschakelen, bijvoorbeeld een taxi of transportbedrijf.
- U wordt opdrachtgever van het transportbedrijf als wij uw voertuig op transport moeten zetten.

9 Hoe vaak heeft u recht op hulp?

- U heeft 7 keer per contractjaar recht op sleutelhulp. Vanaf de 5e keer vragen wij daarvoor een eigen bijdrage van € 50,-.
- U heeft 2 keer per contractjaar recht op transporthulp.

10 Wanneer heeft u recht op hulp in Nederland?

U heeft recht op pechhulp zodra u uw leasefiets heeft ontvangen.

11 Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?

Wij helpen u niet als u:

- het voertuig niet goed heeft onderhouden en/of niet voldoet aan de wettelijke eisen;
- de pech had kunnen voorzien voordat u vertrok;
- onze hulp inroept terwijl u de wet overtreedt;
- door een verloren of gestolen sleutel uw slot niet kunt openen, tenzij u kunt aantonen dat u het ANWB Fiets Lease contract voor het voertuig op uw naam staat.

Of als de pech is ontstaan:

- door opzettelijk handelen of nalaten;
- als gevolg van een ongeval, diefstal, een van buiten komend onheil of brand.

12 Welke situaties kunnen voor ons reden zijn om u niet te helpen en/of uw service te beëindigen?

Wij helpen u niet en kunnen daarnaast uw Wegenwacht Service opzeggen als u:

- zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners, of als zij de situatie als dreigend ervaren;
- ons opzettelijk onvolledige of onjuiste informatie geeft;
- volgens ons oneigenlijk gebruik wilt maken van onze service;
- na ons verzoek uw verplichtingen niet nakomt, bijvoorbeeld als u ons niet betaalt, informatie niet geeft of documenten niet toestuurt.

13 In hoeverre zijn wij aansprakelijk?

Wij zijn alleen aansprakelijk bij een aantoonbare toerekenbare tekortkoming ten aanzien van:

- schade die rechtstreeks voortvloeit uit de hulpverlening, behalve de hieronder expliciet opgenomen situaties waarbij iedere aansprakelijkheid is uitgesloten;
- schade die voortvloeit uit gebreken in onderdelen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade ontstaan in de volgende situaties:

- Uw voertuig wordt gerepareerd bij een reparateur of door een derde; deze reparatie geschiedt geheel in uw opdracht en komt voor uw eigen rekening en risico.
- Uw voertuig en bagage tijdelijk worden gestald.
- Uw voertuig en bagage worden gestolen.

14 Van wanneer tot wanneer loopt uw Wegenwacht Service?

U heeft recht op Wegenwacht Service zolang uw ANWB Fiets Lease contract loopt.

15 Kunnen de voorwaarden wijzigen?

- Wij kunnen de voorwaarden van de Wegenwacht Service 1 keer per kalenderjaar wijzigen.
- Wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voor de wijzigingsdatum gepubliceerd in de Kampioen en op anwb.nl.
- De voorwaarden kunnen tussentijds worden aangepast als gevolg van wijzigingen van wet- of regelgeving. De ANWB kan dit doen met onmiddellijke ingang, op het moment dat de betreffende wet- of regelgeving van kracht wordt; dit kan zonder publicatie.

16 Hoe betaalt u uw Wegenwacht Service?

De kosten van Wegenwacht Service zijn opgenomen in de prijs van uw ANWB Fiets Lease contract. U hoeft dit dus niet apart te betalen.

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

3. Persoonlijke gegevens en klachtprocedure

Hoe gaat ANWB met persoonlijke gegevens om?

De ANWB verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van haar dienstverlening op basis van het afgesloten lidmaatschap/de Wegenwacht Service dan wel indien ANWB hiertoe een gerechtvaardigd belang heeft. De persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Meer informatie treft u aan op <https://www.anwb.nl/uw-privacy>.

Hoe kunt u een klacht indienen over de behandeling van uw hulpverlening?

Stuur uw klacht, onder vermelding van uw lidmaatschapsnummer, per post naar ANWB Klachtenservice, Antwoordnummer 10, 2509 XA Den Haag of per e-mail naar klacht@anwb.nl. Of maak gebruik van het klachtformulier op anwb.nl/klacht. Lossen wij uw klacht niet naar wens op, dan kunt u deze voorleggen aan de bevoegde rechter of bij: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening/Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Telefoon 070-333 8999 of kifid.nl.

Welk recht is van toepassing op deze voorwaarden?

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. De Algemene Voorwaarden vindt u op anwb.nl/voorwaarden.

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

Bijlage 2: Toelichting op de fietsverzekering

Wat wordt er verwacht van Lessee:

- **Aan Lessor doorgeven:**
 - adreswijziging
 - diefstal of totaal verlies
- **Zorgplicht**

Lessee moet alle voorzorgen nemen ter voorkoming van verlies of schade. Onder andere door de originele fietssleutels zorgvuldig te bewaren en niet onbeheerd achter te laten in kleding, tas, garderobe, etc.
- **Slot en originele fietssleutels**

Lessee moet bij vervanging van het slot en/of verlies van de originele fietssleutels duplicaat fietssleutel(s) laten bijmaken door de fabrikant van het slot.

Bij een schadegebeurtenis is Lessee verplicht:

- Zo snel mogelijk diefstal of totaal verlies melden aan Lessor.
- Bij diefstal van de fiets de originele sleutels van het slot 3 maanden bewaren. Minimaal één sleutel moet gebruikerssporen vertonen.
- Bij diefstal moet Lessee aangifte doen bij de politie en Lessor een afschrift van deze aangifte toezenden. Hierin moeten alle gegevens van de fiets staan, zoals: merk, type en framenummer.
- Lessor direct in kennis stellen zodra de gestolen fiets is teruggevonden.
- Schade aan de fiets zo snel mogelijk melden bij de rijwielhandelaar.
- De schade en schadeoorzaak aantonen of aannemelijk maken.
- De schade zoveel mogelijk beperken.
- De aanwijzingen van Lessor, rijwielhandelaar en/of onze schade-expert opvolgen.
- Alle medewerking aan schadebehandeling verlenen.
- Op tijd alle informatie verstrekken, zodat de verzekeraar de schade kan beoordelen.

Verzekering van de fiets

- **Dekking:**
 - Diefstal. Hieronder valt ook schade aan de fiets:
 - Ontstaan bij een poging tot diefstal.
 - Die ontstaan is tijdens de periode van diefstal.
 - Beschadiging:
 - Schade aan de fiets door een aanrijding, een val, of een andere van buitenkomende schadeoorzaak.
- **Eigen risico voor Lessee per schadegebeurtenis**

Eigen risico	Totaal verlies	Diefstal fiets	Beschadiging en bij diefstal van onderdelen en accessoires
racefiets en ATB	20% van het verzekerd bedrag	10% van het verzekerd bedrag	€ 50,-
fiets	€ 0,-	€ 0,-	€ 25,-

De verzekeraar vergoedt een schade niet bij onderstaand gedrag van Lessee of de persoon die met toestemming van Lessee de fiets gebruikt.

- Als schade is ontstaan en/of verergerd:
 - Met toestemming.
 - Door opzet en/of al dan niet bewuste roekeloosheid.
 - En/of al dan niet bewuste merkelijke schuld.
- Door (poging tot) fraude.

Onder fraude verstaan we het bewust benadelen door bijvoorbeeld:

 - Niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd.
 - Onjuiste informatie verstrekken of informatie verzwijgen bij een aanvraag of wijziging van de verzekering of bij een schadeclaim.
 - Ten onrechte schade of vergoedingen claimen.
- Doordat bestuurder van de fiets zodanig onder invloed was van alcohol dat besturen volgens de wet verboden was.

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

- Doordat de bestuurder van de fiets onder invloed van drugs of medicijnen verkeerde.
- Als de service-, onderhouds- en herstelvoorschriften niet uitgevoerd worden.
- Tijdens deelname aan wedstrijden of training daarvoor.
- Als de fiets verhuurd wordt.
- Als de bestuurder van de fiets heeft geweigerd om mee te werken aan een bloedonderzoek of een ander onderzoek ter vaststelling van het gehalte of gebruik van alcohol, drugs of medicijnen.
- Als de fiets zakelijk wordt gebruikt, tenzij Lessor hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- Als Lessee de fiets heeft opgevoerd.
- Als bij diefstal de fiets niet op slot stond. Onder slot verstaan we een ART (categorie twee of hoger) goedgekeurd slot.
- Bij diefstal van een racefiets of ATB, wanneer:
 - Deze zonder direct toezicht is achtergelaten en niet met een ART-goedgekeurd slot (minimaal twee sterren) is vastgemaakt aan een vast voorwerp, zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een (afgesloten) ruimte.
 - Deze zichtbaar in een motorvoertuig is achtergelaten en geen sporen van braak aan het motorvoertuig zijn aangebracht.
 - Deze zonder voldoende voorzorgsmaatregelen om diefstal te voorkomen, is achtergelaten op een fiets- of dakdrager.

Communicatie.

De verzekeraar kan in bepaalde gevallen rechtstreeks contact opnemen met Lessee. Verzekeraar ontvangt dan de noodzakelijke persoonsgegevens van Lessor. Dit contact vindt plaats als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Dat kan gebeuren voor het wijzigen van de verplichtingen die Lessee heeft, hulp of inlichtingen van Lessee over schadegevallen, vermoeden van fraude of het doorvoeren van wettelijke maatregelen.

Fraude

Een verzekering is gebaseerd op vertrouwen. Soms wordt dit vertrouwen beschaamd en daar kan de verzekeraar de dupe van worden. Verzekeraar doet er daarom alles aan om fraude op te sporen en te onderzoeken. Als er fraude in het spel is dan kan verzekeraar wij maatregelen nemen zoals:

- Een schade niet vergoeden.
- Een reeds uitgekeerde vergoeding op Lessee verhalen.
- Extra gemaakte kosten in rekening brengen.
- De verzekering van de fiets beëindigen c.q. opzeggen.
- Aangifte doen bij de politie en de fraude melden aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (Stichting CIS). Hiermee waarschuwen verzekeraars elkaar onderling voor fraudeurs.
- Melden van de desbetreffende persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringfraude van het Verbond van Verzekeraars.
- De desbetreffende persoonsgegevens opnemen in het interne Incidentenregister. Dit register is uitsluitend inzichtelijk voor de medewerkers van verzekeraar van de afdeling Speciale Zaken.
- De interne onderzoekskosten verhalen via Service Organisatie Directe Aansprakelijkheid (SODA). Hiervoor geldt een standaard schadevergoeding van € 532,-. Daarbovenop kunnen wij de ten onrechte gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen.

Hoe gaat verzekeraar om met de persoonlijke gegevens van Lessee?

Als verzekeraar contact heeft met Lessee, dan kan er sprake zijn van het verwerken van persoonsgegevens van Lessee. Verzekeraar behandelt deze persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorg. Hierop is privacywetgeving van toepassing. Wil Lessee meer weten over zijn/haar privacy? Dan kan Lessee meer informatie vinden op unigarant.nl/verzekeringen/privacy. De verzekeraar houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Deze code staat op de website van het Verbond van Verzekeraars.

VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

Bijlage 3: Innameprotocol

Kort na de inname van het Object wordt beoordeeld of alle tot het Contract behorende onderdelen aanwezig zijn en of de aanwezige gebruikssporen in relatie staan tot het gebruiksdoel en de gebruiksduur van het Object. Er wordt onderscheid gemaakt tussen acceptabele gebruikssporen en niet-acceptabele gebruikssporen (schade).

Voor de beoordeling of het Object met alle tot het contract behorende onderdelen is ingeleverd worden de volgende criteria gehanteerd:

- het Object dient in originele staat ingeleverd te worden (aanwezigheid accu, bagagedrager(s), verlichting, enz.);
- alle sleutels (minimaal 2) dienen aanwezig te zijn;
- het onderhoudsboekje en het garantiebewijs dienen aanwezig te zijn, en
- alle in het contract opgenomen accessoires dienen aanwezig te zijn.

Een bevestiging van inname wordt door de Lessee en rijwielhandelaar ondertekend. Lessor ontvangt een kopie van de innamebevestiging. Wanneer bij inname blijkt dat niet alle tot het Contract behorende onderdelen zijn ingeleverd, moeten deze uiterlijk binnen 5 werkdagen alsnog worden ingeleverd. Als deze termijn wordt oerschreden, komen de kosten voor vervanging van de betreffende onderdelen voor rekening van Lessee.

Voor de beoordeling of de op het Object aanwezige gebruikssporen acceptabel zijn, worden de volgende criteria gehanteerd:

- het Object moet volledig functioneel zijn;
- het Object moet in voldoende staat van onderhoud verkeren (conform het onderhouds- en serviceschema van de fabrikant), en
- de aanwezige gebruikssporen zijn een gevolg van normaal gebruik.

Wanneer bij inname blijkt dat het Object niet aan de criteria ten aanzien van acceptabele gebruikssporen voldoet, komen de herstelkosten, te bepalen door Lessor, voor rekening van Lessee.

Hieronder volgt een (niet limitatieve) opsomming van gebruikssporen die als niet-acceptabel (schade) worden aangemerkt:

- ontbrekende of niet werkende onderdelen;
- breuk, ernstige vervorming of deuken in onderdelen;
- diepe krassen en schaafplekken die door polijsten niet verdwijnen;
- aantasting of corrosie van de lak (o.a. door vogelpoep, bestickering of zeeklimaat);
- onvakkundig herstelde delen;
- gaten, corrosie of beschadigingen als gevolg van demontage van accessoires;
- defect of gescheurd zadel;
- defecte binnen- en of buitenkabels (rem- of versnellingskabel).

Ter indicatie van door Lessor beschouwde niet-acceptabele gebruikssporen worden hieronder enkele voorbeelden hiervan weergegeven. In geval van twijfel is het oordeel van Lessor, getoetst door een erkend reparateur van het betreffende merk, leidend.



VOLKSWAGEN PON FINANCIAL SERVICES

FINANCIEREN. LEASEN. VERZEKEREN. MOBILITEIT.

