Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.

Geldig vanaf 26 oktober 2026

Gewijzigd ten opzichte van de versie van 1 januari 2025

Artikel	Onderwerp	Wijziging
Art. 5.6 (Verlies en diefstal)	Proces-verbaal	Bij diefstal of vermissing van een OV-fiets hoeft geen proces-verbaal meer te worden aangeleverd.
Art. 5.6 (Verlies en diefstal)	Teruggevonden fiets	Vastgelegd hoe wordt omgegaan met een als vermist of gestolen gemelde OV-fiets die later wordt teruggevonden. Daarbij kunnen kosten voor afhandeling en terughalen van de fiets in rekening worden gebracht.
Art. 3.5 en 5.4 (Verplichtingen gebruiker)	Parkeren OV-fiets	Verduidelijkt dat de OV-fiets alleen op wettelijk toegestane plaatsen mag worden geparkeerd.
Art. 3.5 en 5.4 (Verplichtingen gebruiker)	Verlichting	Verduidelijkt dat de gebruiker vooraf zelf de verlichting van de OV-fiets controleert.
Art. 1 (Definities) en diverse artikelen	OV-pas	De OV-pas is toegevoegd aan de productvoorwaarden naast de OV-chipkaart.
Art. 1 en diverse artikelen	OV-fietsslot	Verwijzingen naar het oude slot met fysieke sleutel zijn verwijderd. De voorwaarden zijn aangepast op het elektronische slot.
Art. 5.6 en tarieflijst	Boete bij verlies/diefstal	Verwijzingen naar de aanschafwaarde zijn vervangen door een vaste vergoeding volgens de tarieflijst.
Art. 4	OV-ebike	Teksten over de OV-ebike zijn geactualiseerd. Onder meer is de verwijzing naar gps-gebruik voor onderzoeksdoeleinden verwijderd.

Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.

per 26 oktober 2026

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1: Definities

Artikel 2: Toepasselijkheid

Artikel 3: Het abonnement
3.1. Het aanbod
3.2. De bestelling
3.3. Duur en beëindiging van het Abonnement
3.4. Verplichtingen van NS OV-fiets
3.5. Verplichtingen van de Gebruiker

Artikel 4: OV-ebike

Artikel 5: De huurovereenkomst
5.1. Totstandkoming van de Huurovereenkomst
5.2. Duur en beëindiging van de Huurovereenkomst
5.3. Verplichtingen van NS OV-fiets
5.4. Verplichtingen van de Gebruiker
5.5. Schade aan en reparaties van de OV-fiets
5.6. Verlies en diefstal

Artikel 6: Algemene bepalingen
6.1. Gegevens en gegevensbescherming
6.2. Betaling en facturering
6.3. Niet tijdige betaling
6.4. Aansprakelijkheid
6.5. Niet nakoming van een overeenkomst
6.6. Klachten
6.7. Geschillenregeling
6.8. Wijziging
6.9. Toepasselijk recht

Artikel 1: Definities

Abonnement	De overeenkomst tussen NS OV-fiets en de Gebruiker op grond waarvan de Gebruiker het persoonlijke en niet-overdraagbare recht verkrijgt een OV-chipkaart te activeren of OV-pas te Koppelen, teneinde maximaal twee OV-fietsen tegelijkertijd te (doen) huren.
Activeren	De handeling waarmee het Abonnement geschikt gemaakt wordt om te gebruiken op een OV-chipkaart.
Bedrijvenkaartaanbieder	Aanbieder van bedrijvenkaarten die onder andere gebruik van openbaar vervoer en gerelateerde diensten mogelijk maakt en die via bedrijven aan hun medewerkers worden geleverd.
Gebruiker	Een natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die met NS OV-fiets een Abonnement is overeengekomen en heeft geactiveerd, danwel een NS Flex-abonnement op zijn OV-chipkaart heeft geactiveerd/NS Flex-abonnement aan zijn OV-pas heeft gekoppeld, of een natuurlijke persoon die een zakelijke OV-chipkaart gebruikt waarop een Zakelijk abonnement is geactiveerd/OV-pas gebruikt waaraan een Zakelijk abonnement is gekoppeld.
Huurovereenkomst	De overeenkomst waarbij de Gebruiker een OV-fiets huurt van NS OV-fiets.
Koppelen	De handeling waarmee het Abonnement geschikt gemaakt wordt om te gebruiken op een OV-pas.
Leverancier	De externe organisatie waar NS OV-fiets OV-ebikes afneemt.
NS Flex-abonnement	Het contract gesloten met NSR op basis waarvan de abonnementhouder kan reizen in het openbaar vervoer en gebruik kan maken van deur-tot-deurdiensten.
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 Gebruiker te huur aangeboden elektrische OV-fiets, hierna genoemd OV-ebike.
OV-fiets	Door NS OV-fiets aan een Gebruiker 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 en OV-ebike dat wordt geopend en gesloten door middel van een persoonlijke OV-chipkaart of OV-pas van een Gebruiker.
OV-pas	Een contactloze OV-pas met het OVpay-logo, bedoeld voor gebruik in het openbaar vervoer. Met de OV-pas kan op saldo en op rekening worden gereisd door middel van in- en uitchecken. Aan de pas kunnen ook producten gekoppeld worden. De OV-pas is in eerste instantie alleen beschikbaar als fysieke pas. Op een later, door NS nog bekend te maken moment, zal ook een digitale variant worden geïntroduceerd.
Productvoorwaarden	De Productvoorwaarden NS OV-fiets B.V.
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.
Zakelijk abonnement	Een persoonlijk, zakelijk openbaar vervoersabonnement afgesloten bij NSR of een andere Bedrijvenkaartaanbieder, op basis waarvan abonnementhouder kan reizen in het openbaar vervoer en (indien overeengekomen) gebruik kan maken van deur-tot-deurdiensten.

Artikel 2: Toepasselijkheid

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

Artikel 3: Het abonnement

3.1. Het aanbod

3.1.1. Het aanbod van NS OV-fiets voor een Abonnement bevat in elk geval de volgende informatie:
   a. De wijze van betaling.
   b. De Tarieflijst met de tarieven.
   c. De duur van het Abonnement.
   d. De voorwaarden en termijnen voor opzegging van het Abonnement.
   e. Deze Productvoorwaarden.

3.1.2. Daarnaast bevat het aanbod voor een Abonnement de informatie over de huur van een OV-fiets die voor de potentiële Gebruiker 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.

3.1.3. Het Abonnement komt tot stand op het moment dat Gebruiker een bevestiging krijgt per e-mail dat zijn Abonnement is geactiveerd op zijn OV-chipkaart, dan wel op het moment dat het NS Flex-abonnement of Zakelijk abonnement waar het Abonnement onderdeel van uitmaakt op de OV-chipkaart is geactiveerd of aan de OV-pas is gekoppeld.

3.2. De bestelling

3.2.1. Een potentiële Gebruiker bestelt het Abonnement als onderdeel van een NS-Flex abonnement of Zakelijk abonnement of tot 1 oktober 2026 op de wijze zoals vermeld op www.ns.nl/ov-fiets.

3.3. Duur en beëindiging van het Abonnement

3.3.1. Indien het Abonnement als los Abonnement is besteld, voor 1 oktober 2026, wordt het Abonnement aangegaan voor een periode van een jaar. Na het eerste abonnementsjaar wordt het Abonnement voor onbepaalde tijd verlengd. Gebruiker heeft in dit geval het recht het Abonnement op te zeggen tegen dezelfde dag van de maand als de dag waarop het Abonnement is gestart. Opzeggen kan via NS Klantenservice: telefonisch (24 uur per dag, via telefoonnummer 030 751 51 55), schriftelijk via NS Klantenservice, afdeling Abonnementen, Postbus 2368, 3500 GJ Utrecht of online: www.ns.nl/service-en-contact.

3.3.2. Indien het Abonnement onderdeel is van een NS Flex-abonnement of Zakelijk abonnement is de looptijd gelijk aan het betreffende NS Flex-abonnement of Zakelijk abonnement en wordt het Abonnement gelijktijdig met en op dezelfde wijze als het NS Flex-abonnement of Zakelijk abonnement beëindigd.

3.3.3. NS OV-fiets heeft het recht het Abonnement tussentijds op te zeggen met inachtneming van een termijn van drie (3) maanden.

3.3.4. De Gebruiker kan het Abonnement tussentijds beëindigen indien het abonnementstarief 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 Gebruiker 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 6.8 te zijn gedaan. NSR zal Gebruiker na ontvangst van de opzegging een bevestiging sturen. Ingeval van een los Abonnement, gesloten voor 1 oktober 2026, wordt het Abonnement beëindigd. Ingeval van een Abonnement dat onderdeel is van een NS Flex-abonnement of Zakelijk abonnement wordt het Abonnement beëindigd door het NS Flex-abonnement danwel het Zakelijk abonnement te beëindigen.

3.3.5. 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 of gekoppelde OV-pas.

3.4. Verplichtingen van NS OV-fiets

3.4.1. 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) Gebruikers te kunnen voldoen. Op NS OV-fiets rust geen verplichting om op ieder moment voor (alle) Gebruikers een OV-fiets beschikbaar te hebben. Dit artikel 3.4 lid 1 heeft geen betrekking op de OV-ebike, hiervoor wordt verwezen naar artikel 4 lid 5.

3.4.2. NS OV-fiets is niet aansprakelijk voor schade van een Gebruiker die ontstaat als gevolg van het feit dat er (tijdelijk) geen OV-fiets beschikbaar is op een bepaalde locatie.

3.4.3. De Gebruiker 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.

3.5. Verplichtingen van de Gebruiker

3.5.1. Vanaf het moment van totstandkoming van een Huurovereenkomst via een door Gebruiker geactiveerde OV-chipkaart of gekoppelde OV-pas, is de Gebruiker verplicht tot betaling van huurbedragen zoals vermeld in de Tarieflijst.

3.5.2. Gebruiker moet verlies of diefstal van zijn OV-chipkaart waarop het Abonnement is geactiveerd of zijn OV-pas waaraan het Abonnement is gekoppeld zo snel als redelijkerwijs mogelijk melden. Dit kan voor niet-zakelijke Gebruikers via Klantenservice NS (030 751 51 55, lokaal tarief) en voor zakelijke Gebruikers via de klantenservice van de betreffende Bedrijvenkaartaanbieder. Laat de kaart zo snel mogelijk blokkeren en vraag meteen een nieuwe OV-chipkaart aan bij Klantenservice OV-chipkaart via 0900 0980 of – in geval van de OV-pas – een nieuwe OV-pas via de OVpay Klantenservice met telefoonnummer 0900 1433. Klantenservice OV-chipkaart heeft maximaal 10 werkdagen nodig om een vervangende OV-chipkaart te leveren. Voor een vervangende OV-pas geldt een levertijd van maximaal 5 werkdagen. Deze periode gaat in op het moment dat de betreffende klantenservice de aanvraag voor een vervangende kaart/pas heeft ontvangen. Zakelijke Gebruikers vragen een nieuwe OV-chipkaart/OV-pas aan via de klantenservice van de betreffende Bedrijvenkaartaanbieder.

3.5.3. De Gebruiker is gedurende de periode van de diefstal of het verlies van de OV-chipkaart of OV-pas tot het moment van melding als bedoeld in lid 2, aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik van een OV-chipkaart of OV-pas. De aansprakelijkheid is gelimiteerd tot het bedrag voor diefstal van een OV-fiets/OV-ebike zoals vermeld op de Tarieflijst. Voor de gevolgen van onbevoegd gebruik ontstaan na het moment van melden is de Gebruiker niet aansprakelijk.

3.5.4. In afwijking van het bepaalde in lid 3, is de Gebruiker volledig aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik als NS OV-fiets kan aantonen dat de Gebruiker de verplichtingen uit lid 2 van dit artikel niet is nagekomen.

3.5.5. De Gebruiker vrijwaart NS OV-fiets voor aanspraken van derden op grond van schade door niet-nakoming door de Gebruiker van de Productvoorwaarden.

Artikel 4: OV-ebike

4.1. NS OV-fiets biedt een klein aantal elektrische OV-fietsen aan, de zogeheten OV-ebikes. Op vier stations worden circa 30 OV-ebikes ter beschikking gesteld aan Gebruikers. Meer informatie, zoals de locaties waarop de OV-ebike beschikbaar is, is te lezen op: www.ns.nl/producten/deur-tot-deur/ov-ebike

4.2. Deze Productvoorwaarden zijn van toepassing op de huur van een OV-ebike.

4.3. Met een door de Gebruiker geactiveerde OV-chipkaart met Abonnement, OV-chipkaart/OV-pas waar een NS Flex-abonnement of Zakelijk abonnement op is geactiveerd resp. aan is gekoppeld kan de Gebruiker een OV-ebike huren op de aangegeven locaties die OV-ebikes 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.

4.4. 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.

4.5. NS OV-fiets heeft, in afwijking van artikel 3.4 lid 1, ten aanzien van de OV-ebike niet de verplichting om zoveel mogelijk OV-ebikes beschikbaar te stellen als redelijkerwijs kan worden verwacht om aan de vraag van (alle) Gebruikers te kunnen voldoen en NS OV-fiets is niet verplicht om op ieder moment voor (alle) Gebruikers een OV-ebike beschikbaar te hebben.

4.6. In aanvulling op artikel 5.3 sub a, zal de OV-ebike bij uitgifte voorzien zijn van een volledig opgeladen fietsaccu. Het is de Gebruiker 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.

4.7. In aanvulling op artikel 5.3.1. 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 kan 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 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.

4.8. NS OV-fiets is niet aansprakelijk voor enige door Gebruiker 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 5: De huurovereenkomst

5.1. Totstandkoming van de Huurovereenkomst

5.1.1. Een Huurovereenkomst komt tot stand door het in ontvangst nemen van een OV-fiets of twee OV-fietsen (hierna tezamen en afzonderlijk aangeduid als: 'OV-fiets') door de Gebruiker en het openen van het OV-fietsslot door de Gebruiker met de OV-pas of OV-chipkaart.

5.1.2. Het is de Gebruiker 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 Gebruiker hier gebruik van maakt, wordt de Huurovereenkomst op dat moment kosteloos ontbonden.

5.1.3. Het is de Gebruiker toegestaan om, in geval hij twee (2) OV-fietsen tegelijkertijd huurt, één OV-fiets aan een derde in gebruik te geven. De Gebruiker 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 Gebruiker zelf wordt gebruikt.

5.1.4. Wanneer de Gebruiker twee OV-fietsen met het OV-fietsslot huurt, dan is de OV-chipkaart van de Gebruiker de sleutel voor beide OV-fietssloten. Wanneer het OV-fietsslot van de tweede OV-fiets tijdens de rit wordt gesloten, dan kan deze dus alleen geopend worden met de OV-chipkaart van de Gebruiker. Mocht de Gebruiker hiertoe niet in staat zijn dan:

- zal de OV-fiets gesloten teruggebracht moeten worden naar het OV-fietsuitgiftepunt waar de OV-fiets door de Gebruiker in ontvangst is genomen, of;
- zal de Klantenservice van NS door de Gebruiker ingelicht worden zodat de OV-fiets kan worden opgehaald.

5.2. Duur en beëindiging van de Huurovereenkomst

5.2.1. De Huurovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van maximaal zeven dagen (7) en eindigt wanneer de Gebruiker de OV-fiets inlevert en het OV-fietsslot op slot zet op de huurlocatie. Na een huurperiode van tweeënzeventig (72) uur wordt een extra toeslag in rekening gebracht, conform lid 4 van dit artikel.

5.2.2. De OV-fiets dient 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.

5.2.3. De huurlocatie als bedoeld in de vorige leden 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 op de Tarieflijst. Onder verwijzing naar artikel 4 lid 3 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 Gebruiker.

5.2.4. Als de Gebruiker de OV-fiets niet binnen tweeënzeventig (72) uur na uitgifte heeft ingeleverd, brengt NS OV-fiets de Gebruiker een toeslag in rekening bovenop het verschuldigde bedrag inzake de huur, zoals vermeld op de Tarieflijst.

5.2.5. Als de Gebruiker de huur van de OV-fiets niet binnen zeven (7) dagen na uitgifte heeft beëindigd op de wijze zoals omschreven in lid 1 van dit artikel, wordt een toeslag zoals vermeld op de Tarieflijst in rekening gebracht bij de Gebruiker, bovenop de maximale huurprijs en toeslagen voor het huren van de OV-fiets langer dan 72 uur.

5.2.6. Indien de huur van de OV-fiets niet binnen zeven (7) dagen is beëindigd op de wijze zoals omschreven in lid 1 van dit artikel, wordt de fiets als vermist aangemerkt. In het geval dat de OV-fiets binnen vijftig (50) dagen na start verhuring wordt teruggevonden door NS OV-fiets wordt de toeslag zoals vermeld in lid 5 van dit artikel gerestitueerd. In dat geval worden alleen de huurprijs voor zeven dagen en de bijbehorende toeslagen voor huur langer dan 72 uur en de op de Tarieflijst vermeldde afhandelingskosten in rekening gebracht.

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

5.3. Verplichtingen van NS OV-fiets

5.3.1. NS OV-fiets draagt zorg voor het navolgende:

a. De Gebruiker krijgt een OV-fiets geleverd die zich op het moment van aanvang van de huur in een goede en rijveilige staat bevindt, voldoet aan de wettelijke eisen en is voorzien van de noodzakelijke middelen voor de Gebruiker om de OV-fiets te beschermen tegen diefstal. Aanvullende verplichtingen van NS OV-fiets ten aanzien van de (uitgifte van de) OV-ebike staan vermeld in artikel 4 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.

5.4. Verplichtingen van de Gebruiker

De Gebruiker is verplicht tot het navolgende:

5.4.1. De Gebruiker 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 uitgeeft of via het automatische verhuursysteem indien er sprake is van een geautomatiseerde huurlocatie, zoals ter plaatse duidelijk aangegeven.

5.4.2. De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor controle van de verlichting, eventuele schade die voortvloeit uit het niet naar behoren werken van de verlichting komt voor rekening van de Gebruiker. Indien de verlichting van de OV-fiets niet naar behoren werkt, dan kan de Gebruiker overeenkomstig artikel 5.1 lid 2 de verhuring kosteloos binnen een kwartier stopzetten door de fiets weer in te leveren.

5.4.3. De Gebruiker gebruikt de OV-fiets zorgvuldig zoals verwacht van een goed huurder. Bij het stallen zet de Gebruiker de OV-fiets altijd op slot met de beide bijgeleverde sloten, op locaties waar dit is toegestaan. NS OV-fiets brengt afhandelingskosten (zie Tarieflijst) in rekening indien een OV-fiets wordt verwijderd van een locatie waar parkeren niet is toegestaan en NS OV-fiets kosten moet maken voor het terugkrijgen van de OV-fiets, bijvoorbeeld uit een fietsdepot.

5.4.4. De Gebruiker brengt geen veranderingen aan de OV-fiets aan. Het is de Gebruiker bovendien nadrukkelijk niet toegestaan de fietsaccu van de OV-ebike zelf op te laden. Verwezen wordt naar het in artikel 4 lid 6 bepaalde.

5.4.5. De Gebruiker mag geen andere personen vervoeren op de OV-fiets.

5.4.6. De Gebruiker dient zich als goed huurder te gedragen, waaronder (doch niet uitsluitend) wordt verstaan dat de Gebruiker 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.

5.5. Schade aan en reparaties van de OV-fiets

5.5.1. 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 Gebruiker dan wel personen waarvoor de Gebruiker verantwoordelijk is. Indien NS OV-fiets de reparatiekosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik bij de Gebruiker in rekening wenst te brengen, kan NS OV-fiets pas tot incassering van de verschuldigde bedragen overgaan, vier (4) weken nadat zij de Gebruiker schriftelijk de hoogte en aard van de schade heeft medegedeeld. Indien de Gebruiker 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.

5.5.2. Het is de Gebruiker, 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 Gebruiker daarvoor de gemaakte kosten met overlegging van een officiële bon en zover deze redelijk waren, op NS OV-fiets verhalen.

5.5.3. Ook indien er tijdens de huurperiode schade ontstaat aan de OV-fiets dient de Gebruiker de (beschadigde) OV-fiets terug te brengen naar de verhuurlocatie, tenzij daarover nadat de schade is gemeld andere afspraken zijn gemaakt.

5.5.4. De Gebruiker moet schade aan de OV-fiets zo snel als redelijkerwijs mogelijk is melden bij een medewerker van de huurlocatie. In geval de Gebruiker de OV-fiets op een geautomatiseerde huurlocatie heeft gehuurd, meldt hij schade bij NS Klantenservice (030 751 51 55) of via e-mail (info@ov-fiets.nl).

5.5.5. 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 Gebruiker te

kennen heeft gegeven dat de OV-fiets het gebrek niet had.

5.6. Verlies en diefstal

5.6.1. De Gebruiker moet verlies of diefstal van een OV-fiets zo snel als redelijkerwijs mogelijk is melden aan NS OV-fiets via NS Klantenservice (030 751 51 55, lokaal tarief) of via e-mail (info@ov-fiets.nl).

5.6.2. De Gebruiker is tijdens de huur van de OV-fiets aansprakelijk voor de schade ontstaan door verlies of diefstal van de OV-fiets en wel tot het bedrag zoals vermeld op de Tarieflijst.

5.6.3. Gebruiker is tevens de huurprijs en de toeslagen voor huur langer dan 72 uur verschuldigd.

5.6.4. De aansprakelijkheid zoals omschreven in het vorige lid is beperkt tot de hoogte van het eigen risico (zie Tarieflijst) in het geval de Gebruiker:

- de OV-fiets op slot heeft gezet met de beide bijgeleverde sloten; en
- zo snel als redelijkerwijs mogelijk, doch uiterlijk binnen 50 dagen, het verlies of de diefstal heeft gemeld bij de NS Klantenservice.

5.6.5. Indien de verloren of gestolen OV-fiets binnen vijftig (50) dagen wordt teruggevonden door NS OV-fiets, dan wordt de toeslag voor verlies of diefstal dan wel het eigen risico gerestitueerd en worden in plaats daarvan afhandelingskosten (zie Tarieflijst) in rekening gebracht.

5.6.6. In het geval dat binnen een periode van achttien (18) maanden drie (3) maal een door de Gebruiker gehuurde OV-fiets op naam van die Gebruiker als vermist of gestolen wordt geregistreerd, kan NS OV-fiets besluiten het Abonnement met onmiddellijke ingang te blokkeren en/of te beëindigen.

5.6.7. Bij verlies of diefstal van de OV-chipkaart of OV-pas, in geval van huur van een OV-fiets met een OV-fietsslot, is de Gebruiker verplicht de OV-fiets terug te brengen naar de OV-fiets verhuurlocatie. In voornoemd geval brengt Gebruiker de OV-fiets terug naar de OV-fiets verhuurlocatie of wordt de Klantenservice van NS door de Gebruiker ingelicht, zodat de OV-fiets kan worden opgehaald. In dat geval zal bij de Gebruiker 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 of OV-pas en het gestolen/ vermist melden een onrechtmatige verhuring van een OV-fiets heeft plaatsgevonden, gelden de voorwaarden zoals onder artikel 3.5 lid 2 t/m 5.

Artikel 6: Algemene bepalingen

6.1. Gegevens en gegevensbescherming

6.1.1. NS Groep N.V. 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 of bel NS Klantenservice 030 751 51 55 (lokaal tarief).

6.1.2. De Gebruiker 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 Gebruiker zelf aanpassen via 'MijnNS' of via 'MijnNS Zakelijk', danwel via de Bedrijvenkaartaanbieder ingeval van een Zakelijk abonnement.

6.1.3. De Gebruiker is verplicht aan hem verstrekte wachtwoorden geheim te houden.

6.2. Betaling en facturering

6.2.1. De Gebruiker machtigt NSR om de verschuldigde bedragen (huurbedragen) automatisch te incasseren. NS OV-fiets stelt één keer per maand vast welk bedrag de Gebruiker 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. In geval van een Abonnement dat onderdeel is van een NS Flex-abonnement of Zakelijk abonnement vindt incassering plaats in het kader van dat abonnement.

6.3. Niet tijdige betaling

6.3.1. Indien het verschuldigde bedrag niet bij de Gebruiker kan worden geïncasseerd, stuurt NSR een betalingsherinnering. Betaalt de Gebruiker het verschuldigde bedrag niet uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering, dan is de Gebruiker in verzuim. Vanaf dat moment is de Gebruiker wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Daarnaast is de Gebruiker 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.

6.3.2. In de periode waarin de Gebruiker een opeisbare betalingsverplichting jegens NSR nog niet geheel heeft voldaan, is het voor de Gebruiker niet toegestaan gebruik te maken van het Abonnement.

6.3.3. NSR heeft het recht, om indien de Gebruiker de door hem verschuldigde bedragen niet op tijd betaalt, het Abonnement te blokkeren en/of met onmiddellijke ingang te beëindigen.

6.4. Aansprakelijkheid

6.4.1. 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 Gebruiker 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 Gebruiker en/of een derde die van de Gebruiker 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 rekening en risico van de Gebruiker komt.

6.4.2. NS OV-fiets is niet aansprakelijk voor enige gevolgschade die voortvloeit uit het feit dat de Gebruiker een OV-fiets (tijdelijk) niet heeft kunnen gebruiken. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, is de Gebruiker 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.
6.4.3. De Gebruiker vrijwaart NS OV-fiets voor aanspraken van derden op grond van schade als bedoeld in lid 1 onder a, b en c.

6.5. Niet nakoming van een overeenkomst

6.5.1. 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.
6.5.2. Zowel de Gebruiker 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.

6.6. Klachten

6.6.1. 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 (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 Gebruiker 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.

6.7. Geschillenregeling

6.7.1. Geschillen tussen Gebruiker 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 Gebruiker als NS OV-fiets aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.sgc.nl).
6.7.2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Gebruiker zijn klacht eerst overeenkomstig artikel 6.6 bij NS OV-fiets heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
6.7.3. 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.

6.7.4. Wanneer de Gebruiker een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is NS OV-fiets aan deze keuze gebonden.
6.7.5. Indien NS OV-fiets een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Gebruiker 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.
6.7.6. 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.
6.7.7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

6.8. Wijziging

6.8.1. NS OV-fiets houdt zich het recht voor om de Tarieflijst en deze Productvoorwaarden te wijzigen. NS OV-fiets maakt wijzigingen minimaal twee (2) weken vóór de inwerkingtreding bekend.
6.8.2. NS OV-fiets zal deze Productvoorwaarden slechts wijzigen na overleg met LOCOV (Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer).
6.8.3. NS OV-fiets maakt wijzigingen van tarieven en van Productvoorwaarden minimaal twee (2) weken vóór de inwerkingtreding bekend:
   a. op de websites www.ns.nl/ov-fiets,
   b. aan de Gebruiker per e-mail.

6.9. Toepasselijk recht

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