



SERVICE & ONDERHOUD

EBIKE4DELIVERY

- Service
- Onderhoud
- Versie 1



Inhoudsopgave

- 3. De service die u ontvangt
- 4. Hoe meldt u service aan
- 4. Dekking
- 5. Schade
- 5. Diefstal
- 5. Sleutelservice
- 5. Accu protocol
- 6. Zelfonderhoud

Wanneer u een DeliverEbike of DeliverEscooter bij ons leaset, kiest u automatisch voor de bijhorende services. Deze bijlage is een verduidelijking van de services die wij, Ebike4Delivery, leveren in opdracht van onszelf of van de externe leasemaatschappij waarmee wij mee samenwerken. Ook beschrijft deze bijlage het onderhoud wat wij van de gebruiker verwachten om onze services goed uit te kunnen voeren.

De service die u ontvangt

Tijdens uw lease kunnen wij in de volgende servicepunten voorzien **betreft de DeliverEbike(s)**:

- U krijgt 2x per jaar onderhoud (op aanvraag) bij de GEN3. Bij de GEN2+ krijgt u 4x per jaar onderhoud (op aanvraag). Tijdens de onderhoudsbeurt komt er een monteur van ons serviceteam langs op locatie om uw DeliverEbike(s) te controleren en te verbeteren op de volgende punten;
 - Slijtages;
 - De algemene werking;
 - Veiligheid.
- Wanneer u service nodig heeft en uw DeliverEbike(s) niet direct op uw locatie gerepareerd kan worden, ontvangt u van ons een tijdelijke leenEbike totdat uw DeliverEbike weer is hersteld bij een van onze grote servicepunten.
- Als tijdens het uitvoeren van onderhoud blijkt dat onderdelen versleten zijn, worden deze binnen de overeenkomst en bij goed gebruik van de DeliverEbike vervangen, met (per jaar) een maximum van:
 - 2 setjes remblokken;
 - 1 remschijf;
 - 1 riem inclusief 1 poelie (tandwiel);
 - 1 set buitenbanden inclusief airless binnentube;
 - 1 zijstandaard.
- In Nederland geldt 24-uurs service (voor 18:00 gemeld via het daarvoor bestemde serviceformulier, de volgende dag een oplossing).
- In Duitsland en België geldt 48-uurs service (voor 18:00 gemeld via het daarvoor bestemde serviceformulier op de website, binnen twee dagen een oplossing)
- Snelle schakeling en goede bereikbaarheid met het serviceteam wat zo snel mogelijk voor jou de service oplossing voorziet.

Tijdens uw lease kunnen wij in de volgende servicepunten voorzien **betreft de DeliverEscooters**:

- U krijgt om de 4x per jaar onderhoud (op aanvraag). Tijdens de onderhoudsbeurt komt er een monteur van ons serviceteam langs op locatie om uw DeliverEbike(s) te controleren en te verbeteren op de volgende punten;
 - Slijtages;
 - De algemene werking;
 - Veiligheid.
- Wanneer u service nodig heeft en uw DeliverEscooter(s) niet direct op uw locatie gerepareerd kan worden, ontvangt u van ons een tijdelijke leenEscooter totdat uw DeliverEscooter weer is hersteld bij een van onze grote servicepunten.
- Als tijdens het uitvoeren van onderhoud blijkt dat onderdelen versleten zijn, worden deze binnen de overeenkomst en bij goed gebruik van de DeliverEscooter vervangen, met (per jaar) een maximum van:
 - 4 setjes remblokken;
 - 1 remschijf;
 - 1 aandrijfset;
 - 1 set buitenbanden;
 - 1 V-snaar.
- In Nederland geldt 24-uurs service (voor 18:00 gemeld via het daarvoor bestemde serviceformulier, de volgende dag een oplossing).
- In Duitsland en België geldt 48-uurs service (voor 18:00 gemeld via het daarvoor bestemde serviceformulier op de website, binnen twee dagen een oplossing)
- Snelle schakeling en goede bereikbaarheid met het serviceteam wat zo snel mogelijk voor jou de service oplossing voorziet.

Hoe meldt u service aan?

Is uw DeliverEbike/DeliverEscooter toe aan service of onderhoud? Of heeft hij schade opgelopen? Wij staan altijd klaar om u te helpen! Alle service-, onderhouds- en schademeldingen kan u via het serviceformulier op onze website aanvragen. Let op: dit formulier is niet bedoeld voor meldingen over een gestolen fiets of kwijtgeraakte sleutels!

Via het serviceformulier kan u het volgende aanvragen:

- Een servicebeurt: wanneer er iets kapot is aan de DeliverEbike(s)/DeliverEscooter(s);
- Een onderhoudsbeurt: een check door onze monteurs om na te kijken of de DeliverEbike/DeliverEscooter nog in de juiste staat verkeerd;
- Er is schade door een (verkeers)ongeval.

Let op! Is uw DeliverEbike/DeliverEscooter gestolen? Mail dan naar service@ebike-nederland.com. Heeft u nieuwe sleutels nodig? Raadpleeg dan de AXA Sleutelservice. Voor deze genoemde gevallen is het NIET de bedoeling dat onderstaand formulier wordt ingevuld.

Voor alle vragen gerelateerd aan de boxen van uw DeliverEbike(s)/DeliverEscooter(s), graag contact opnemen met de Salesafdeling van Ebike4Delivery. Dit kan telefonisch of u kan mailen naar: info@ebike4delivery.com.

Belangrijk: het formulier staat slechts één framenummer per formulier toe. Heeft u meerdere DeliverEbikes of DeliverEscooters die service of onderhoud nodig hebben? Verstuur het formulier dan per DeliverEbike of DeliverEscooter een formulier. Lees voor het invullen van het serviceformulier de service -en onderhoudsvoorwaarden. Het niet houden aan de voorwaarden kan leiden tot extra kosten.

Heeft u een dringende vraag of opmerking? Mail dan naar service@ebike-nederland.com. Uw mail wordt dan zo spoedig mogelijk beantwoord. Let op: via dit e-mailadres kan u geen servicemeldingen doorgeven, dat kan alleen via het formulier!

De bereikbaarheid van het serviceteam:

- maandag – vrijdag 08:30 – 20:00 uur;
- zaterdag en zondag van 10:00 – 17:00 uur .

Dekking

Er zijn bepaalde scenario's waarbij geen garantie wordt verleend. Deze scenario's kunnen dus leiden tot extra kosten. Kosten aan de Ebike4Delivery zijn niet gedekt wanneer:

- De DeliverEbike/DeliverEscooter vies is tijdens onderhoud. Om onze werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, dient de DeliverEbike/DeliverEscooter schoon te zijn. Zo niet, worden hier €15,- schoonmaakkosten voor doorberekend;
- De DeliverEbike/DeliverEscooter door gebruikerssporen beschadigd is (zoals krasjes, putjes en deukjes), die het functioneren van de Ebike4Delivery niet hinderen. Dit is onvermijdelijk en wordt niet gerepareerd;
- Je schade hebt die door deugdelijk gebruik voorkomen had kunnen worden, bijvoorbeeld door:
 - Door te rijden met beginnende schades of slijtages;
 - De DeliverEbike/DeliverEscooter is gebruikt voor het vervoeren van personen;
 - De DeliverEbike/DeliverEscooter zwaarder te hebben belast dan toegestaan. De maximale draagkracht is voorop 20 kg en achterop 30 kg.
- Er onderdelen zoals een zadel, zadelpen, handvatten etc. ontbreken (deze worden niet kosteloos vervangen)
- Iemand anders dan de monteurs van Ebike4Delivery aan de DeliverEbike/DeliverEscooter hebben gesleuteld;
- Er eventuele inkomstendering ontstaat door het niet kunnen gebruiken van de Ebike4Delivery;
- U schade heeft aan de boxen. Deze worden eenmalig verstrekt;
- U schade heeft aan derden.

Let op! Bent u niet aanwezig op het tijdstip dat u heeft afgesproken met onze service? Dan wordt er €75 aan voorrijkosten in rekening gebracht

Schade

Het kan zijn dat je bezorgers te maken krijgen met een vervelende verkeerssituatie en de DeliverEbike/DeliverEscooter hierdoor beschadigd. In dat geval dien je altijd direct het schadeformulier in te vullen met de eventuele betrokken derde partij en deze door te sturen naar info@ebike4delivery.com. Gebruik hiervoor het Europees Schadeformulier of de "Schade App" uit de Play Store of App Store. Vul hierbij beide kanten van het formulier in. Er geldt altijd een eigen risico van €250,-.

Let op: schade aan derden (WA) is niet gedekt, het geleasede object wel. Daarom raden wij ook ten zeerste aan om zelf een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA) af te sluiten over de DeliverEbikes/DeliverEscooters.

Diefstal

Het kan gebeuren dat uw DeliverEbike/DeliverEscooter gestolen wordt. Mocht dit gebeuren, dien je altijd direct aangifte te doen bij de politie. Stuur vervolgens het aangifte rapport naar info@ebike4delivery.com. De 2 originele sleutels (niet nagemaakt) dienen verstuurd te worden naar het hoofdkantoor Ebike4delivery, Nieuwe Dukenburgseweg 9, 6534AD te Nijmegen. Hierbij is het belangrijk dat u duidelijk bij uw sleutels aangeeft over welke DeliverEbike (framenummer) het gaat en de firmegegevens van welke bedrijf de 2 sleutels afkomen.

Komen de sleutels na 1 werkweek na aangifte niet of onvolledig binnen, dan wordt de volledige resterende boekwaarde inclusief een boete van €150,- in rekening gebracht. Er geldt altijd een eigen risico van €250,-.

Is uw DeliverEbike/DeliverEscooter gestolen terwijl deze niet op slot stond? Dan valt dit niet onder de leasevoorwaarden en zijn de kosten voor het vervangen of vergoeden van de Ebike4Delivery voor eigen rekening.

Sleutelservice

Bent u een sleutel van de DeliverEbike kwijt of zijn ze gestolen? Dan kan u eenvoudig via de AXA Sleutelservice een reservesleutel bestellen. Bij verlies, schade of vervanging aan de sleutels, dient dit schriftelijk gemeld te worden bij het hoofdkantoor van Ebike4delivery. Tevens dient dit ook gemeld te worden bij de desbetreffende leasemaatschappij waar u aan verbonden zit.

Accuprotocol

Vaak is de accucapaciteit gedaald door het verkeerd opladen of verkeerd gebruiken van de accu. Vandaar dat er een aantal voorwaarden aan het vervangen van de accu verbonden zijn:

- De accucapaciteit mag niet gedaald zijn tot (onder) 85% na 12 maanden of 70% na 24 maanden. Is dit wèl het geval, dan wordt uw accu vervangen. Hiervoor wordt de accu eerst door ons getest. Dit doen wij volgens de richtlijnen omtrent het opladen van de accu, zoals het laden van de accu op kamertemperatuur. De uitkomsten van deze test worden gedeeld en zijn leidend.
- Als uit de test blijkt dat er niet volgens de richtlijnen is omgegaan met de accu en u dus zelf verantwoordelijk bent voor de stagnering van de accucapaciteit, worden er behandelingskosten en verzendkosten (t.w.v. €17,50 excl. BTW) doorberekend.
- Heeft de accu valschade, dan dient de accu per direct vervangen te worden vanwege brandgevaar. De kosten van de vervanging van de accu voor eigen rekening.
- Mocht de accu afgekeurd worden wegens onveilige redenen, dan zal de accu in beslag genomen worden. Hierbij is Ebike4delivery niet verantwoordelijk. De accu zal dan teruggaan naar de fabrikant. De kosten van de vervanging van de accu zijn ook dan voor eigen rekening.

Zelfonderhoud

Zelf onderhoud doen is altijd belangrijk! Zorg dat u goed omgaat met uw DeliverEbike/DeliverEscooter. Dit voorkomt ook veelvuldig gebruik van de service. Hieronder vind u handige doe-het-zelf tips om zo zorgvuldig met uw DeliverEbike/DeliverEscooter om te gaan:

- Ga niet op de DeliverEbike/DeliverEscooter zitten wanneer de standaard is uitgekapt, hier zijn ze niet voor gemaakt;
- Trap als bezorger, bij de DeliverEbike, zo veel mogelijk mee met de Ebike; dit vergroot de actieradius;
- Houd de bandenspanning altijd op 3,5 bar: dit vergroot de actieradius en verkleint de kans op een lekke band;
- Rem vooral met de terugtraprem (of de terugtraprem en handrem samen); de handrem alleen is vooral bedoelt voor een noodstop;
- Rem bij de DeliverEscooter vooral met de achterrem. De voorrem is vooral bedoelt in combinatie met de achterrem bij een noodstop;
- Geef bezorgers per dag één vaste DeliverEbike/DeliverEscooter en accu; controleer en registreer deze aan het begin en einde van iedere shift;
- Houd bij koud weer de accu's zoveel mogelijk binnen;
- Zorg er bij het verwijderen of plaatsen van de accu voor dat de accu uitstaat;
- Maak de Ebike4Delivery regelmatig schoon: het is tevens uw visitekaartje!;
- Meld klachten en storingen zo snel mogelijk via het serviceformulier; doorrijden kan onnodige schade veroorzaken die niet onder de garantie valt;
- Smeer de ketting en de standaard regelmatig: dit vertraagt slijtage of andere eventuele problemen (houd bij sneeuw de ketting schoon).

