

## Algemene voorwaarden Welzorg Flex abonnement

Geldig vanaf 1 juni 2025

### ALGEMEEN

Deze Algemene voorwaarden hebben betrekking op het Welzorg Flex abonnement. Het Welzorg Flex abonnement is een mobiliteitsdienst van Welzorg Nederland B.V., gevestigd aan de Savannahweg 65, 3542 AW Utrecht (correspondentieadres: Zalmweg 41, 4941 VX Raamsdonksveer), hierna genoemd 'Welzorg'. Met Welzorg gaat u de overeenkomst aan. Wij adviseren u deze Algemene voorwaarden aandachtig door te nemen zodat u weet welke rechten en verplichtingen u heeft.

### Specifieke voorwaarden voor het Welzorg Flex abonnement

#### Definities:

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>U</i>                       | <p>u, onze klant, bent een natuurlijke persoon, niet zijnde een rechtspersoon, die door het betalen van een maandelijks abonnementsvorm gebruik kan maken van een driewiel fiets of scooter. U bent ook de door Welzorg geaccepteerde rijder van de driewiel fiets of scooter. U bent de persoon die voor ons geldt als debiteur voor alle verplichtingen die onder het abonnement aanwezig zijn of kunnen opkomen.</p> <p>Abonnees zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• personen woonachtig in Nederland, m.u.v. de Waddeneilanden;</li><li>• ten minste 18 jaar oud;</li><li>• in het bezit van een Nederlandse bankrekening;</li><li>• handelingsbekwaam.</li></ul> |
| <i>Welzorg Flex abonnement</i> | <p>de overeenkomst waarbij u het recht heeft tot gebruik van een door ons ter beschikking gestelde driewiel fiets of scooter in overeenstemming met deze algemene voorwaarden</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>Driewiel fiets/scooter</i>  | <p>iedere driewiel fiets of scooter die door Welzorg wordt aangeboden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Extra kosten</i>            | <p>extra kosten die Welzorg in rekening kan brengen in geval van verkeerd gebruik, wangetrag of schade.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>Abonnementskosten</i>       | <p>de door u aan ons verschuldigde vaste bedrag per maand voor het gebruik van de driewiel fiets of scooter en de diensten onder het Welzorg Flex abonnement.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                          |                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Bijkomende kosten</i> | het door u verschuldigde vaste bedrag voor de levering, rij-instructie en het ophalen van de driewiel fiets/scootmobiel na beëindiging van het abonnement.                                                            |
| <i>Borg</i>              | het door u te betalen bedrag dat na inlevering van de driewiel fiets scootmobiel weer wordt uitgekeerd, mits er geen schade is en de driewiel fiets/scootmobiel binnen 2 weken na contractopzegging is geretourneerd. |

### **Wat is het Welzorg Flex abonnement en wat kunt u ermee?**

Het Welzorg Flex abonnement is een flexibel abonnement waarmee u tijdelijk (voor de duur van minimaal één maand) een driewiel fiets of scootmobiel huurt. Het abonnement kan op elk gewenst moment worden gestart. U betaalt een vast maandbedrag voor de driewiel fiets of scootmobiel en eenmalige bijkomende kosten voor aflevering plus rij-instructie aan huis en het ophalen van de scootmobiel of driewiel fiets na beëindiging van het abonnement. Zaken zoals verzekeringen, reparatie en onderhoud voor de driewiel fiets of scootmobiel zijn volledig inbegrepen. We leveren de driewiel fiets of scootmobiel af op elk woonadres in Nederland, met uitzondering van de Waddeneilanden.

### **Wat is de minimale huurperiode?**

De minimale huurperiode is één (1) maand.

### **Bij wie kan ik terecht met vragen over het Welzorg Flex abonnement?**

Hiervoor kunt u terecht bij de klantenservice van Welzorg Flex, te bereiken op telefoonnummer 088 0016 766.

Voor vragen over schades en reparaties aan de driewiel fiets of scootmobiel kunt u terecht bij de algemene Welzorg klantenservice, te bereiken op telefoonnummer 088-0016700.

### **Hoe wordt het Welzorg Flex abonnement afgesloten?**

U kunt een aanvraag voor het abonnement digitaal indienen via de website op <https://www.welzorg.nl/mobiliteitshulpmiddelen/huren/aanvragen/>. Nadat we uw digitale aanvraag hebben ontvangen voert Welzorg een kredietcheck uit.

Uw abonnement wordt pas definitief aanvaard zodra;

- de door ons verzochte gegevens door u aangeleverd en correct bevonden zijn;
- de kredietcheck positief is;
- u akkoord bent met deze algemene voorwaarden;
- de machtiging voor de automatische incasso is afgegeven;
- u de eerste facturen heeft betaald via de digitale betaallink die u per mail ontvangt. Deze bestaan uit de eerste maandtermijn, borg en bijkomende kosten.

Tot de door ons verzochte gegevens behoren de correcte gegevens van Naam-Adres-Woonplaats, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer, IBAN-nummer en het documentnummer van uw

legitimatiebewijs (ID-kaart, paspoort of rijbewijs). Na aanvaarding van het Welzorg Flex abonnement krijgt u recht op het gebruik van een driewiel fiets of scootmobiel. U ontvangt een bevestiging van het abonnement waarin de ingangsdatum en specificaties van de driewiel fiets of scootmobiel staan vermeld. Welzorg heeft te allen tijde het recht om een aangevraagd abonnement zonder opgave van redenen niet te accepteren of uitsluitend te accepteren onder nader te stellen voorwaarden. Dat recht heeft Welzorg ook nadat de aanvraag door ons reeds is aanvaard.

### **Herroepingsrecht**

U heeft een herroepingsrecht van 14 dagen na aanvaarding van de aanvraag. Indien u tijdens deze 14 dagen gebruik maakt van de driewiel fiets of scootmobiel en u alsnog van het abonnement wenst af te zien, bent u de abonnementskosten verschuldigd voor de dagen dat u de beschikking over de driewiel fiets of scootmobiel heeft gehad. Ook komen de bijkomende kosten van € 149 en eventuele herstellkosten voor slijtage en aantoonbare schade voor uw rekening.

### **Kan het abonnement worden overgedragen aan iemand anders?**

Nee, het Welzorg Flex abonnement is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.

### **Op welke diensten en producten zijn deze voorwaarden van toepassing?**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten waarvan op basis van het Welzorg Flex abonnement gebruik kan worden gemaakt. Mededelingen, voorwaarden en aanbiedingen vermeld op onze website en/of in ons promotiemateriaal zijn slechts van toepassing voor zover deze niet strijdig zijn met deze voorwaarden en voor zover niet anders wordt overeengekomen.

### **De driewiel fiets/scootmobiel**

De driewiel fiets of scootmobiel wordt door Welzorg bij u thuis afgeleverd op de afgesproken dag en tijd. Bij aflevering vindt ook een persoonlijke uitleg en een rij-instructie plaats. De medewerker die de driewiel fiets of scootmobiel aflevert is in de volgende situaties gerechtigd de driewiel fiets of scootmobiel weer mee retour te nemen:

- indien u, naar het uitsluitende oordeel van de medewerker, onvoldoende laat zien dat u capabel bent om de driewiel fiets of scootmobiel te gebruiken, en/of;
- indien er geen toegankelijke overdekte stalling (incl. stroompunt bij scootmobiel) voor de driewiel fiets of scootmobiel voorhanden is.

In deze situaties wordt het abonnement per direct geannuleerd, zonder verdere kosten voor u, tenzij u bij de aanvraag van het Welzorg Flex abonnement heeft aangegeven wel te beschikken over een toegankelijke stalling (incl. stroompunt bij scootmobiel) en dit niet het geval blijkt te zijn. In dat geval zullen wij bij u € 149,- (de bijkomende kosten) in rekening brengen. Voor de aflevering wordt de driewiel fiets of scootmobiel op schade en/of defecten gecontroleerd. Mocht een driewiel fiets of scootmobiel zichtbare schade hebben (los van normale gebruikssporen), dan vermelden we dit op het afleverdocument.

### **TiM op scootmobiel**

De scootmobiel is uitgerust met het zogenaamde TiM-kastje. Hiermee kan de scootmobiel technisch uitgelezen worden. Dit betekent dat we u als klant beter kunnen helpen bij storingen en pech, omdat bij een aantal storingen op afstand uitgelezen kan worden wat er met de scootmobiel aan de hand is.

Het TiM-kastje legt alleen technische gegevens van de scooter vast. Het legt geen klantdata en geen gps-informatie vast.

### **Wat als ik de sleutel verlies of de sleutel wordt gestolen?**

In geval van verlies of diefstal van de driewielers- of scooter sleutel worden de kosten van een nieuwe sleutel aan u doorbelast. U bent verplicht melding/aangifte van verlies of diefstal te doen bij de politie en het verlies aan Welzorg te melden. U ontvangt vervolgens een vervangende sleutel. Een sleutel die eerder als verloren of gestolen is gemeld bij Welzorg en weer wordt gevonden, moet onmiddellijk aan Welzorg worden geretourneerd. Het is u niet toegestaan zelf een kopie van de sleutel te maken.

### **Behoud ik tijdens de huurperiode dezelfde driewielers of scooter?**

Wij streven ernaar om u gedurende het abonnement zo lang mogelijk van dezelfde driewielers of scooter gebruik te laten maken. Het kan echter voorkomen dat Welzorg redenen heeft om de driewielers of scooter bij u om te ruilen voor een ander exemplaar. Dit kan bijvoorbeeld wanneer de driewielers of scooter wat ouder wordt of wanneer er grotere reparaties of schadeherstel moet worden uitgevoerd. In het geval dat de driewielers of scooter dient te worden geruild, zal dit altijd in overleg met u gebeuren en zal Welzorg de driewielers of scooter ruilen voor een exemplaar in een gelijkwaardige categorie.

## **KOSTEN**

De actuele tarieven zijn gepubliceerd op onze website (<https://www.welzorg.nl/mobiliteitshulpmiddelen/huren/>) en zij maken na aanpassing steeds opnieuw deel uit van de voorwaarden behorende bij het Welzorg Flex abonnement.

De kosten van het abonnement bestaat uit:

- afschrijvingskosten;
- rentekosten;
- kosten van reparatie en regulier onderhoud van de driewielers of scooter;
- premie voor een verzekering van aansprakelijkheid voor schade aan derden (Wettelijke Aansprakelijkheid of WA-verzekering);
- kosten van pechhulp;
- kosten van een vervangende driewielers of scooter tijdens reparaties.

De kosten zoals stalling, boetes, opladen van scooter, kosten voor tol of veerpont en schoonmaak van de driewielers of scooter, zijn voor uw eigen rekening.

### **Mag Welzorg de abonnementskosten wijzigen?**

Welzorg heeft het recht de prijzen van of delen van het Welzorg Flex abonnement ieder kalenderjaar te verhogen. Wij streven ernaar dit 3 maanden van tevoren te communiceren.

## **FACTUUR EN INCASSO**

### **Hoe wordt de factuur verstuurd en hoe wordt er geïncasseerd?**

U ontvangt geen papieren factuur, enkel een digitale factuur op het door u opgegeven e-mailadres. Vóór de start van het abonnement dient u een extra maandtermijn, borg en bijkomende kosten te betalen middels een digitale betaallink die u per e-mail ontvangt. Daarna geschiedt de betaling van de facturen maandelijks vooraf per automatische incasso. Welzorg behoudt zich het recht voor het moment van incasso te wijzigen. Als de incasso mislukt, bent u verplicht om het verschuldigde bedrag, zonder enige korting of verrekening, op eigen initiatief en binnen een termijn van (drie) 3 dagen na sommatie te voldoen.

Vanaf het moment dat u in gebreke blijft met betaling verkeert u in verzuim en bent u wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Tevens bent u in voorkomend geval incassokosten verschuldigd zoals bepaald in de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK).

Het is u niet toegestaan de betalingen tijdelijk op te schorten als de driewielfiets of scootmobiel voor onderhoud of reparatie tijdelijk niet gebruikt kan worden. U mag de betalingen ook niet opschorten als u zelf tijdelijk geen gebruik kan maken van de driewielfiets of scootmobiel. Indien u de driewielfiets of scootmobiel door voornoemde omstandigheden niet kan gebruiken, schort dit uw betalingsverplichtingen dus niet op, tenzij Welzorg u schriftelijk heeft laten weten dat de betaling tijdelijk stopgezet mag worden. Wij sturen dan altijd een creditfactuur ter bevestiging van de afspraken. Welzorg heeft het recht om openstaande credit en debet facturen met elkaar te verrekenen en u hiervan één totaalfactuur te sturen.

Het is u niet toegestaan om de eventuele vordering die u op Welzorg heeft, te verrekenen met de vordering die Welzorg op u heeft. Een verzoek voor uitstel van betaling met als reden dat de factuur niet juist is, is alleen mogelijk per e-mail via [flex@welzorg.nl](mailto:flex@welzorg.nl). Welzorg zal hierop zo spoedig mogelijk reageren. Er zal geen uitstel worden verleend wanneer u reeds in verzuim bent met betaling van factuur.

## **DUUR VAN HET WELZORG FLEX ABONNEMENT EN BEËINDIGING**

### **Hoelang duurt het Welzorg Flex abonnement?**

Het Welzorg Flex abonnement is een abonnement voor onbepaalde tijd, met minimaal een huurtermijn van 1 maand.

### **Hoe kan ik het abonnement opzeggen en wat is de opzegtermijn?**

U kunt het Welzorg Flex abonnement na de minimale huurperiode van één (1) maand op ieder moment opzeggen. U moet hierbij minimaal een opzegtermijn van 14 dagen aanhouden. Opzegging dient per e-mail ([flex@welzorg.nl](mailto:flex@welzorg.nl)), telefonisch (088 0016 766) of per aangetekende brief t.a.v. Welzorg Flex (correspondentieadres: Zalmweg 41, 4941 VX Raamsdonksveer) aan Welzorg kenbaar gemaakt te worden. Welzorg zal de ontvangst van de opzegging te allen tijde schriftelijk bevestigen. Indien u overlijdt, kan een van uw nabestaanden het abonnement direct opzeggen. Er zijn voor de opzegging in verband met uw overlijden geen kosten verschuldigd. Uw erfgenamen zijn wel verplicht de driewielfiets of scootmobiel direct na de opzegging te laten innemen en blijven verplicht tot en met de opzegging de abonnementskosten en andere openstaande bedragen te betalen.

### **Wanneer mag Welzorg mijn abonnement beëindigen?**

Welzorg heeft het recht om het abonnement te beëindigen indien u één (1) maand of langer niet aan uw betalingsverplichtingen voldoet. Het abonnement kan door Welzorg ook worden beëindigd indien:

- u meer dan twee (2) keer in een tijdsbestek van twaalf (12) maanden schade heeft veroorzaakt;
- de driewiel fiets of scooter total loss wordt verklaard;
- wanneer het risico op verlies, misbruik en/of wanbetaling aannemelijk wordt geacht;
- wanneer u handelt in strijd met uw verplichtingen uit hoofde van deze Algemene voorwaarden.

Welzorg kan in die gevallen het abonnement met onmiddellijke ingang beëindigen en zal de driewiel fiets of scooter met onmiddellijke ingang bij u komen ophalen. Uw betalingsverplichting van de abonnementskosten stopt uiteraard ook met onmiddellijke ingang zodra de driewiel fiets of scooter is opgehaald. Andere openstaande bedragen blijven onverminderd verschuldigd.

Verder kan Welzorg het abonnement direct beëindigen indien:

- u failliet wordt verklaard, aan u surseance van betaling wordt verleend, of de Wet schuldsanering natuurlijke personen op u van toepassing wordt verklaard;
- u verhuist naar het buitenland;
- u onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
- de driewiel fiets of scooter is gestolen en 30 dagen na de vermissing nog niet terug is;
- de driewiel fiets of scooter als gevolg van schade zodanig beschadigd is dat het uit technisch of economisch oogpunt redelijkerwijs onverantwoord is de driewiel fiets te herstellen;
- u met de driewiel fiets of scooter strafbare feiten heeft gepleegd.

Als Welzorg kosten moet maken om de driewiel fiets of scooter terug in haar bezit te krijgen, zijn alle daaraan verbonden kosten voor uw rekening. Welzorg is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die door u wordt geleden of die u zal lijden als gevolg van de opzegging van het abonnement. Als u de driewiel fiets of scooter niet binnen 2 weken na beëindiging van uw abonnement aan Welzorg retourneert, dan zijn Welzorg en haar vertegenwoordigers gemachtigd om zonder een rechterlijk vonnis of rechterlijke machtiging het gebouw of terrein te betreden waar de driewiel fiets of scooter zich bevindt, om deze terug te halen.

## **DAGELIJKS GEBRUIK**

**De volgende voorwaarden zijn van belang:**

- u mag de driewiel fiets of scooter alleen gebruiken in Nederland;
- u dient de driewiel fiets of scooter en toebehoren met goede zorg, adequaat en verantwoord te gebruiken;
- het is verboden de driewiel fiets of scooter te doorverhuren;
- het is verboden meer personen te vervoeren dan de voorziene zitplaatsen;
- u dient de driewiel fiets of scooter overdekt te stallen;
- u dient zelf de bandenspanning op orde te houden;

- de driewielfiets of scootmobiel moet altijd op slot worden gezet. Bij een driewielfiets moet dit gebeuren met de meegeleverde sloten, en indien mogelijk, moet de fiets aan een vast object worden vastgemaakt;
- het is uitdrukkelijk verboden veranderingen aan de driewielfiets of scootmobiel aan te brengen;
- het is uitdrukkelijk verboden de driewielfiets of scootmobiel te (laten) vervoeren;
- u dient de aanwijzingen voor het opladen van de scootmobiel goed op te volgen;
- u mag de driewielfiets of scootmobiel niet gebruiken als u medicatie gebruikt die van invloed kan zijn op uw rijvaardigheid;
- het is u niet toegestaan gebruik te maken van de driewielfiets of scootmobiel als u onder invloed bent van drugs of alcohol;
- het is u niet toegestaan om verzwarende goederen of objecten zoals een aanhanger aan de driewielfiets of scootmobiel te bevestigen.

#### **Wat moet ik doen als de driewielfiets of scootmobiel een defect/gebrek heeft?**

In geval van kenbare of waarneembare schade of defecten aan de driewielfiets of scootmobiel, mag u de driewielfiets of scootmobiel niet gebruiken indien dat kan leiden tot verergering van de schade of van de defecten, of tot vermindering van de verkeersveiligheid. U dient Welzorg zo spoedig mogelijk te informeren over:

- het optreden van een gebeurtenis waardoor schade aan, met of door de driewielfiets of scootmobiel ontstaat of redelijkerwijs kan ontstaan;
- het defect raken van de driewielfiets of scootmobiel;
- vermissing van of anderszins verlies van de macht over de driewielfiets of scootmobiel, onderdelen en toebehoren daarvan;
- beslaglegging op de driewielfiets of scootmobiel;
- en over andere omstandigheden waarover Welzorg redelijkerwijs geïnformeerd dient te worden.

#### **Hoe is de driewielfiets of scootmobiel verzekerd?**

De driewielfiets of scootmobiel is WA-verzekerd. Bij elk soort schade, verlies en diefstal geldt een eigen risico per gebeurtenis dat – behoudens succesvol verhaal op de veroorzaker – aan u in rekening zal worden gebracht. In sommige gevallen is er geen verzekeringsdekking, bijvoorbeeld als u als berijder te veel alcohol heeft genomen of niet heeft meegewerkt aan een onderzoek daarnaar. In dergelijke gevallen kan schade op u worden verhaald.

#### **Wat moet ik doen bij schade of een ongeval?**

U wordt geacht de driewielfiets of scootmobiel ten tijde van aflevering te allen tijde zelf te controleren op schade. De medewerker die de driewielfiets of scootmobiel aflevert, doorloopt met u de checklist of er schade is aan de driewielfiets of scootmobiel en legt zichtbare schade vast op het afleverdocument. Bij ondertekening van het afleverdocument accepteert u de driewielfiets of scootmobiel in de beschreven staat. U dient bij een schade of ongeval:

- hiervan zo spoedig mogelijk melding te maken, dus direct telefonisch contact op te nemen met Welzorg;
- de instructies van Welzorg op te volgen;
- gevraagd en ongevraagd alle inlichtingen en (ingevulde) papieren die op de gebeurtenis betrekking hebben te verstrekken;
- een volledig ingevuld en ondertekend schadeformulier binnen 48 uur aan Welzorg te verstrekken;
- in voorkomend geval de politie ter plaatse telefonisch op de hoogte te stellen, ook in geval van blikshade;
- wat betreft de schuldvraag geen uitspraken te doen;
- alle medewerking te verlenen aan Welzorg of door Welzorg aangewezen personen voor het verkrijgen van een schadevergoeding van derden of om zich te verweren tegen aanspraken van derden of vaststelling van de aansprakelijkheid van abonnee/berijder.

#### **Wat is mijn eigen risico bij schade of bij een ongeval en hoe werkt dat?**

Bij schade of bij een ongeval betaalt u per schadegeval/gebeurtenis het eigen risico als het bedrag van de schade even groot is of groter is dan dit bedrag. Als het bedrag van de schade lager is dan het bedrag van het eigen risico, dan betaalt u het bedrag van de schade. Er geldt een eigen risico van € 150,- per gebeurtenis, met uitzondering van normale gebruikssporen. Als er binnen een periode van twaalf (12) maanden twee (2) schadegevallen door eigen toedoen zijn gemeld, wordt het eigen risico verhoogd naar € 250,- per schadegeval. Normale slijtage aan onderdelen wordt niet als schade aangemerkt en voor herstel hiervan geldt geen eigen risico. Indien er een eigen risico wordt doorbelast, is uw aansprakelijkheid voor schade tot dit bedrag beperkt, tenzij:

- de schade is ontstaan tijdens of ten gevolge van handelen of nalaten in strijd met deze algemene voorwaarden, tenzij u bewijst dat dit handelen of nalaten u niet toerekenbaar is of volledige vergoeding naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn;
- de schade is ontstaan ten gevolge van gebruik van de driewiel fiets of scootmobiel op terrein waarvoor de driewiel fiets of scootmobiel kennelijk niet geschikt is of terrein waarvan u ter kennis is gegeven dat het betreden op eigen risico geschiedt. Dit betreft in elk geval, doch niet uitsluitend onverhard terrein, zandpaden, bouwterrein, onder water gelopen wegdek, hoge stoepen of trappen;
- de schade is ontstaan doordat u de (rij)instructies van Welzorg en deze voorwaarden niet heeft opgevolgd;
- de schade is ontstaan door of na diefstal, verduistering of een andere wijze van wegneming van de driewiel fiets of scootmobiel;
- de schade het gevolg is van de verwezenlijking van het gevaar dat verbonden is met het vervoeren, opslaan, laden en lossen van gevaarlijke, ontplofbare, ontvlambare, oxiderende of giftige stoffen.

Als Welzorg de door u gestelde feiten met betrekking tot de oorzaak van de schade gemotiveerd betwist, bent u verplicht om uw beweringen te bewijzen. In dat geval bent u niet alleen het eigen risico verschuldigd, maar aansprakelijk voor de volledige schade.

#### **Wat moet ik doen bij diefstal van de scooter of driewielers?**

Bij diefstal van de scooter of driewielers is het belangrijk dat je een aantal stappen onderneemt. U bent verplicht melding/aangifte van verlies of diefstal te doen bij de politie en het verlies aan Welzorg te melden. Volg daarna de instructies op van Welzorg. Bij diefstal geldt er het eigen risico. Dit eigen risico bedraagt €150.

#### **Hoe is de aansprakelijkheid voor andere schade aan de driewielers of scooter geregeld?**

Als bijvoorbeeld overmatige slijtage van onderdelen van de driewielers of scooter het gevolg is van onzorgvuldige bediening of oneigenlijk gebruik, komen de reparatiekosten of verhoogde onderhoudskosten voor uw rekening. Voorts wordt u verantwoordelijk gehouden voor niet (tijdig) gemelde schade en defecten en bent u aansprakelijk voor de schade en/of kosten die daaruit voortvloeien.

#### **Is er een leeftijdsgrens aan het Welzorg Flex abonnement?**

De minimumleeftijd is 18 jaar. Welzorg hanteert geen maximale leeftijd. Wel is een rijvaardigheidscheck bij aflevering en rij-instructie inbegrepen.

#### **Is er een maximaal gebruikersgewicht van toepassing?**

Het maximale gebruikersgewicht voor de door Welzorg ingezette driewielers bedraagt 140kg en voor de scooter 150 kg.

#### **Mag ik de driewielers of scooter uitlenen of delen?**

Nee, uitlenen of delen is niet toegestaan. Het doen en laten van andere bestuurders van de driewielers of scooter komt voor de toepassing van deze voorwaarden voor uw rekening alsof het uw eigen doen en laten betreft. U bent dus aansprakelijk voor andere bestuurders.

### **ONDERHOUD**

#### **Wie houdt bij wanneer de driewielers of scooter een onderhoudsbeurt nodig heeft?**

Welzorg zorgt voor de planning van periodiek onderhoud. Dit zal in de regel eens per jaar plaatsvinden.

#### **Wat moet ik doen als de driewielers of scooter een defect heeft dat gerepareerd moet worden?**

Indien uw driewielers of scooter gerepareerd moet worden, kunt u bellen met de algemene klantenservice van Welzorg op telefoonnummer 088-0016700. U dient hierbij aan te geven dat het om een Welzorg Flex abonnement gaat. De klantenservice probeert u eerst telefonisch te helpen. Indien dit niet mogelijk is, wordt een monteur ingepland. Deze monteur komt de driewielers of scooter bij u thuis repareren. U bent niet gerechtigd om de reparatie door een ander bedrijf of monteur uit te laten voeren. Het is wel toegestaan, weliswaar voor eigen rekening en eigen risico, om lekke banden, lampjes en batterijen van de verlichting te (laten) repareren of vervangen.

#### **Wie betaalt de kosten van reparatie en van onderhoudsbeurten?**

Reguliere reparaties en onderhoud als gevolg van normaal gebruik en slijtage zijn inbegrepen in het abonnementstarief. U betaalt hiervoor geen extra kosten, tenzij er sprake is van schade.

### **Krijg ik een vervangende driewiel fiets of scootmobiel tijdens onderhoud of reparatie?**

We streven ernaar uw driewiel fiets of scootmobiel na melding zo spoedig mogelijk te repareren. Indien de reparatie van uw driewiel fiets of scootmobiel langer dan drie (3) werkdagen duurt, gerekend vanaf het eerste bezoek van de monteur, dan kan op verzoek gezorgd worden voor een vervangende driewiel fiets of scootmobiel.

### **Wat kan ik doen als ik onderweg pech krijg met de driewiel fiets of scootmobiel?**

Bij pech onderweg geldt onze pechhulp service. Een monteur komt binnen 2 uur naar u toe op de locatie waar u op dat moment bent. U kunt hiervoor bellen met 088-0016700. Deze service geldt 24/7: alle dagen van de week, gedurende 24 uur.

## **SCHADE DOOR EEN GEBREK AAN DE DRIEWIEL FIETS OF SCOOTMOBIEL**

### **Wat als ik schade lijdt doordat de driewiel fiets of scootmobiel een gebrek heeft?**

Als de driewiel fiets of scootmobiel een gebrek heeft, is Welzorg voor schade die daarvan het gevolg is alleen aansprakelijk als Welzorg het gebrek bij het aangaan van het abonnement kende of behoorde te kennen of als het ontstaan van het gebrek is toe te rekenen aan Welzorg. U hebt slechts recht op vermindering van de abonnementskosten over de periode waarin de driewiel fiets of scootmobiel vanwege het gebrek daadwerkelijk niet te gebruiken was. Een defect aan de driewiel fiets of scootmobiel die in verband staat met het niet tijdig laten verrichten van of niet zorgvuldig (dagelijks) onderhoud kan niet als gebrek worden gerekend. Ook is Welzorg niet aansprakelijk als u een gebrek, schade of defect gemeld heeft en ondanks dit gebrek, gebruik blijft maken van de driewiel fiets of scootmobiel en na melding doch voor reparatie schade lijdt door het gebruik van de gebrekkige, beschadigde of defecte driewiel fiets of scootmobiel. Welzorg is niet aansprakelijk voor schade die de abonnee/berijder ondervindt als direct of indirect gevolg van de omstandigheid dat geen gebruik van de driewiel fiets of scootmobiel kan worden gemaakt. Welzorg is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van overmacht. Van overmacht is in ieder geval sprake in geval van: oorlog, molest, onlusten, terrorisme, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, werkstaking, bedrijvenbezetting en overige optredens van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, machinebreuk, storing in de leveringen van energie, andere ernstige bedrijfsstoringen, overmacht van leveranciers.

### **Wat moet ik doen als er beslag op de driewiel fiets of scootmobiel wordt gelegd?**

Als er beslag op de driewiel fiets of scootmobiel wordt gelegd, of als dat waarschijnlijk zal gebeuren, moet u de beslaglegger direct mededelen dat de driewiel fiets of scootmobiel niet uw eigendom is. Verder stelt u direct Welzorg op de hoogte van het beslag en geeft u direct de contactgegevens van Welzorg door aan de beslaglegger. U moet Welzorg op haar verzoek machtigen om het nodige te doen om een eind aan het beslag te maken of dat te voorkomen. In geval van beslaglegging op de driewiel fiets of scootmobiel, bent u te allen tijde verplicht de verplichtingen van het abonnement na te komen tot het moment waarop de driewiel fiets of scootmobiel vrij van beslagen weer in het bezit van Welzorg is. U dient Welzorg schadeloos te stellen voor alle uit het beslag voortkomende kosten.

## **BOETES EN OVERTREDINGEN**

### **Hoe worden boetes en dergelijke afgehandeld?**

U bent aansprakelijk voor alle boetes, en de gevolgen van andere maatregelen, met betrekking tot het gebruik van de driewiel fiets of scootmobiel (incl. eventuele administratiekosten). Als Welzorg door het gedrag, de uitlatingen of het nalaten van de berijder verplicht is om informatie aan autoriteiten te verstrekken, bent u verplicht om de extra kosten hiervan van € 45,00 inclusief btw te betalen.

## **INNAME EN AFHANDELING VAN BIJ INNAME AAN DE DRIEWIEL FIETS OF SCOOTMOBIEL GECONSTATEERDE SCHADE**

### **Wanneer en waar moet ik de driewiel fiets of scootmobiel inleveren als ik mijn abonnement heb opgezegd?**

Na opzegging wordt een afspraak met u ingepland om de driewiel fiets of scootmobiel bij u thuis op te halen, zo snel mogelijk na beëindiging van het abonnement. Indien de ophaaldag later is dan de einddatum van het abonnement, zijn de kosten voor rekening van Welzorg. U kunt uw driewiel fiets of scootmobiel gedurende deze dagen nog gebruiken. Uw rechten en plichten zoals in deze algemene voorwaarden zijn vermeld, blijven gedurende die periode gestand doen.

### **Hoe wordt de staat van de driewiel fiets of scootmobiel bij inname vastgesteld?**

Behoudens normale slijtage moet de driewiel fiets of scootmobiel worden ingeleverd in dezelfde staat als deze is ontvangen. Bij inname van de driewiel fiets of scootmobiel beoordeelt een medewerker, samen met u, of de driewiel fiets of scootmobiel beschadigd is, schoon is en of alle bij de driewiel fiets of scootmobiel afgeleverde toebehoren, onderdelen en documenten aanwezig zijn. Het resultaat van die beoordeling wordt vastgelegd in een inname rapport. U bent niet verplicht aanwezig te zijn bij die beoordeling, maar als er een verschil van mening ontstaat over de juistheid van het inname rapport, moet u bewijzen dat het rapport onjuist is.

### **Ben ik aansprakelijk voor bij inname van de driewiel fiets of scootmobiel geconstateerde schade, verontreiniging of ontbrekende toebehoren en documenten?**

Eerst wordt vastgesteld of de schade of verontreiniging al door u gemeld is. Als de schade niet is gemeld, beoordeelt Welzorg of deze voor uw rekening komt. Daarbij hanteert Welzorg de maatstaven zoals vermeld in deze algemene voorwaarden. Verontreinigingen en schades die bij zorgvuldig gebruik van de driewiel fiets of scootmobiel naar redelijkheid niet als normaal te beschouwen zijn, komen voor uw rekening. Bij ontbrekende onderdelen, documenten of accessoires bent u aansprakelijk voor de kosten van vervanging.

### **Wat als ik het niet eens ben met het oordeel van Welzorg betreffende de schade?**

Als u het niet eens bent met het oordeel van Welzorg, kunt u binnen één (1) week na de berichtgeving schriftelijk bezwaar maken. Welzorg zal uw bezwaar in overweging nemen en de schade opnieuw beoordelen om te bepalen of bijzondere omstandigheden rechtvaardigen dat de schade niet aan u wordt doorbelast. Na deze termijn worden bezwaren niet meer in behandeling genomen, en wordt het door Welzorg vastgestelde bedrag zonder meer aan u gefactureerd.

## **ADRESWIJZIGING**

### **Wat moet ik doen als ik verhuis?**

Als u verhuist, dient u uw nieuwe adres aan Welzorg door te geven. Als uw e-mailadres wijzigt, moet u dat ook doorgeven. Totdat dat is gebeurd, kan Welzorg alle voor u bestemde berichten aan het laatste door u opgegeven adres en/of e-mailadres sturen. Een nieuw telefoonnummer dient u ook

door te geven aan Welzorg. Deze wijzigingen moeten schriftelijk, per e-mail ([flex@welzorg.nl](mailto:flex@welzorg.nl)) of per aangetekende brief t.a.v. Welzorg Flex (correspondentieadres: Zalmweg 41, 4941 VX Raamsdonksveer), worden doorgegeven.

#### **WIJZIGING VAN DE VOORWAARDEN**

Welzorg kan deze voorwaarden wijzigen. Wij zullen bij eventuele wijzigingen een grote mate van zorgvuldigheid betrachten. Over voorgenomen wijzigingen van deze voorwaarden informeren wij u tijdig, schriftelijk of per e-mail. Een wijziging treedt in werking dertig (30) dagen ná kennisgeving, met vermelding op die versie van het versienummer en de datum van inwerkingtreding. Uiteraard staat het u vrij het Welzorg Flex abonnement als gevolg van enige wijziging op te zeggen.

#### **PERSOONSGEGEVENS EN PRIVACY**

Welzorg gebruikt uw persoonsgegevens in overeenstemming met privacyverklaring, die u tevens kunt terugvinden op onze website (<https://www.welzorg.nl/privacy/>).

#### **OVERIGE BEPALINGEN**

Al onze communicatie voeren wij in het Nederlands. Wij communiceren schriftelijk, per e-mail of telefonisch. Wij mogen de overeenkomst aan een derde overdragen als wij voldoen aan de voorwaarden die de wet daaraan stelt. Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig is of anderszins onverbindend, blijven de geldigheid en toepasselijkheid van de overige bepalingen van toepassing. In dat geval dienen partijen een bediening overeen te komen dat rechtsgeldig is en waarvan de inhoud zoveel mogelijk overeenkomt met het niet rechtsgeldige beding.

Op deze overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.