

## ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN VOOR KLANTEN VAN TIER E-SCOOTER

Ingangsdatum: 29/09/2021

### § 1 ONDERWERP VAN DE OVEREENKOMST

(1) TIER Mobility Netherlands B.V. Hullenbergweg 278, 1101 BV Amsterdam (hierna te noemen "**TIER**"), mobiliteitsdiensten (hierna te noemen "**TIER-diensten**"; TIER verhuurt met name, op basis van een free-floating systeem, elektrische scooters – hierna te noemen "**TIER e-scooters**" of "**TIER Voertuig**") aan haar klanten door middel van een applicatie voor met internet verbonden mobiele apparaten (hierna te noemen de "**TIER App**"). TIER-diensten worden alleen geleverd aan klanten die naar behoren zijn aangemeld bij TIER via de TIER App ("**klant**"), maar onder voorbehoud van beschikbaarheid en alleen binnen een bepaald gebied (hierna te noemen "**servicegebied**") Free-floating betekent dat de TIER e-scooters gehuurd en geparkeerd kunnen worden in het servicegebied en dat ze niet gebonden zijn aan vaste locaties.

(2) Deze algemene gebruiksvoorwaarden voor klanten van TIER e-scooters (hierna te noemen "**AGV**") zijn van toepassing op het gebruik van de TIER-diensten en de TIER App door klanten.

(3) De contractuele tegenpartij van de klant is:

**TIER Mobility Netherlands B.V.** (KvK: 81772742)

Hullenbergweg 278, 1101 BV Amsterdam

E-mail: info(at)tier.app

Telefoon: + 31 (0) 208090040

Website: <https://www.tier.app>

(4) TIER behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden voor zover nodig te wijzigen teneinde (i) ze aan te passen aan wetwijzigingen of ze in overeenstemming te brengen met technische eisen, of (ii) wijzigingen in de dienstverlening of bedrijfspraktijken van TIER daarin tot uitdrukking te brengen, of (iii) misbruik of schade te voorkomen. TIER stelt de Klant dertig (30) dagen van tevoren per e-mail of via de TIER App in kennis van dergelijke wijzigingen, met gebruikmaking van typografische middelen om die wijzigingen te markeren. De Klant kan de nieuwe versie op de website van TIER raadplegen. Wijzigingen worden geacht te zijn goedgekeurd, tenzij de Klant daar bezwaar tegen maakt binnen dertig (30) dagen na door TIER in kennis te zijn gesteld van de wijzigingen. Indien de Klant de wijzigingen niet aanvaardt, kan de Klant het gebruik van de TIER-diensten te allen tijde staken en de relatie met TIER beëindigen door de TIER-account op te heffen. Door na de inwerkingtreding van de nieuwe Voorwaarden na deze periode van dertig (30) dagen

gebruik te blijven maken van de TIER Voertuigen of een huurcontract aan te gaan, stemt de Klant ermee in aan de gewijzigde Voorwaarden gebonden te zijn.

## **§ 2 GEBRUIK VAN DE TIER APP**

(1) Om gebruik te kunnen maken van de TIER-diensten moet de klant zich aanmelden via de TIER App en een gebruikersaccount aanmaken (hierna te noemen “**gebruikersaccount**”). Elke klant mag zich maar één keer aanmelden. Alleen een naar behoren aangemelde klant kan een overeenkomst sluiten voor het gebruik van de TIER App (hierna te noemen “**gebruikersovereenkomst**”). Er bestaat geen recht op aanmelding en TIER kan aanmelding weigeren naar haar goeddunken.

(2) Door het met succes afronden van het aanmeldingsproces waarvoor onder andere het invoeren of bevestigen van de persoonsgegevens van de klant (voor- en achternaam, e-mailadres, privé mobiele nummer, geldige betaalgegevens) vereist is en de aanvaarding van deze AGV in het kader van het aanmeldingsproces, komt de gebruikersovereenkomst voor de TIER App tot stand tussen de klant en TIER.

(3) Het specifieke gebruik van TIER-diensten, met name het huren van een TIER e-scooter, gebeurt dan door het sluiten van een huurovereenkomst volgens de bepalingen van deze AGV, art. 4. Voor alle duidelijkheid: door het sluiten van de gebruikersovereenkomst ontstaat geen verplichting voor TIER of de klant om huurovereenkomsten te sluiten.

(4) TIER behoudt zich het recht voor de registratie van een Klant of het aangaan van een huurcontract te weigeren indien er op grond van objectieve punten redelijke twijfel bestaat over de naleving door de Klant van het desbetreffende contract, waaronder, maar niet beperkt tot, redelijke twijfel over het wettelijke recht van de Klant om de opgegeven betalingsmethode te gebruiken of over de identiteit van de Klant.

## **§ 3 GEBRUIKERSACCOUNT**

(1) In het gebruikersaccount moet de klant een persoonlijke betaalwijze opgeven waarmee de kosten voor het gebruik van de TIER-diensten worden betaald. De opgegeven naam van de bankrekeninghouder dan wel de creditcardhouder moet overeenkomen met die van de klant in het gebruikersaccount van de klant. De klant zorgt ervoor dat de door hem/haar opgegeven persoonsgegevens in het gebruikersaccount van de klant bijgewerkt blijven. Dit geldt met name voor het adres van de klant, het e-mailadres, privé mobiele nummer en de betaalgegevens.

(2) Het is de klant verboden derde partijen toe te staan een van de TIER-diensten te gebruiken die geboekt zijn via de klant 's gebruikersaccount. Met name het delen van klantspecifieke aanmeldgegevens of inloggegevens voor de klant 's gebruikersaccount (bv. gebruikersnaam, wachtwoord, PIN) met andere personen is verboden. Dit geldt ook wanneer de derde partij zelf klant van TIER is. De klant is

verplicht onmiddellijk de klant 's wachtwoord te wijzigen (voor zover er een nodig is) als er reden bestaat aan te nemen dat een derde partij dat te weten is gekomen en TIER daarover zonder onnodige vertraging in te lichten.

(3) Voor het gebruik van de TIER App moet de klant beschikken over een mobiele telefoon met internetverbinding die voldoet aan de technische vereisten van de TIER App. De TIER App draait op iOS 13 of nieuwer and Android 7 of nieuwer. Elke keer dat de TIER App gedownload wordt, vindt er een automatische controle plaats of de met internet verbonden mobiele telefoon voldoet aan deze vereisten. De klant is ervoor verantwoordelijk dat mobiele datacommunicatie mogelijk is en draagt alle kosten voor datagebruik tegenover zijn mobiele-telefoonprovider.

(4) Het is de klant verboden de TIER App te analyseren, te kopiëren of te manipuleren met behulp van informatietechnologie methoden. Opzettelijke schending of een gerechtvaardigd vermoeden van een poging tot schending leidt tot onmiddellijke uitsluiting van het gebruik van de TIER App. TIER behoudt zich in een dergelijk geval dan het recht voor verdere vorderingen in te dienen.

**(5) De klant moet TIER onmiddellijk op de hoogte stellen van het verlies of de diefstal van zijn mobiele apparaat dat gekoppeld is aan zijn gebruikersaccount of van elk andere mogelijke ongeoorloofde gebruik van het gebruikersaccount door derde partijen, aangezien dit het risico oplevert van misbruik van de TIER App en de TIER-diensten door onbekende derden.** Ter voorkoming van misbruik zal TIER dan de toegang van de klant blokkeren tot de kwestie is opgelost en de klant daarover per e-mail informeren.

#### **§ 4 HET RESERVEREN EN TOTSTANDKOMING VAN HUUROVEREENKOMSTEN**

(1) Gebruik is alleen mogelijk voor de TIER-diensten, met name voor de huur van TIER e-scooters, die zijn weergegeven in de TIER App en die als beschikbaar zijn aangegeven. Het valt niet uit te sluiten dat er door onnauwkeurigheid van het gps-signaal afwijkingen ontstaan tussen de daadwerkelijke locatie en de weergegeven locatie van een TIER e-scooter in bepaalde gevallen.

(2) Door in de TIER App op de knop "Start Ride" te klikken doet de klant een onherroepelijk aanbod voor het sluiten van de huurovereenkomst in kwestie. Door activering van de TIER e-scooter in kwestie voor gebruik, aanvaardt TIER dit aanbod.

(3) De huurperiode gaat in vanaf de totstandkoming van de huurovereenkomst en eindigt nadat de klant de TIER e-scooter overeenkomstig artikel 5 naar behoren heeft ingeleverd of wanneer de maximale huurperiode overeenkomstig artikel 4(4) is verstreken.

(4) De maximale huurperiode wordt getoond in de prestatiebeschrijving van de desbetreffende TIER-dienst.

(5) Wanneer de Klant een defect, schade of overmatig vuil ontdekt ten aanzien van slijtage van de banden, een beschadigd spatbord, afwezigheid van de kentekenplaat of een ander zichtbaar onderdeel van het TIER Voertuig, is de Klant verplicht de klantenservice van TIER daar zo spoedig mogelijk van in kennis te stellen, maar uiterlijk voordat de Klant het TIER Voertuig in gebruik neemt. Daarbij dient de Klant volledige en waarheidsgetrouwe informatie te verstrekken..

(6) In geval van aanzienlijke verstoringen van het gebruiksproces heeft TIER het recht contact op te nemen met de klant via de contactinformatie die is opgegeven bij de persoonsgegevens (waaronder het mobiele telefoonnummer).

## **§ 5 EINDE VAN DE HUURPERIODE**

(1) Wanneer de klant de rit wil beëindigen moet de klant de TIER e-scooter netjes parkeren overeenkomstig artikel 6 en daarna in de TIER App de procedure uitvoeren voor voltooiing van het huurproces.

(2) De klant moet zelf van tevoren via de TIER App informeren naar de grenzen van het servicegebied en de plekken waar parkeerverboden gelden.

(3) De huur kan alleen voltooid worden in de TIER App als de TIER e-scooter zich in een servicegebied bevindt en in de parkeerzones zoals aangegeven in de TIER App, indien van toepassing. Daarnaast moet het mogelijk zijn een internetverbinding te maken. Wanneer TIER inleveren buiten het servicegebied mogelijk maakt, brengt TIER aan de klant daarvoor extra kosten in rekening. Een overzicht van kosten en boetes is te vinden op: <https://www.tier.app/fees/>.

(4) Wanneer deze voorwaarden voor beëindiging van de huurperiode niet van toepassing zijn op de geselecteerde parkeerlocatie, dan is beëindiging van de huur niet mogelijk en moet de klant de TIER e-scooter verplaatsen naar een locatie waar de voorwaarden wel gelden, terwijl de huurperiode blijft lopen.

(5) Wanneer de klant na het parkeren van de TIER e-scooter het huurproces niet afrondt via de TIER App wordt de voltooiing daarvan automatisch gestart zolang de TIER e-scooter niet verplaatst of anderszins gebruikt wordt tijdens de duur van de maximale huurperiode in kwestie. De klant wordt aangeraden te wachten op de bevestiging in de TIER App dat de huur is geëindigd.

(6) Wanneer het huurproces door technische oorzaken niet kan worden beëindigd door middel van de TIER App, moet de klant dit zo snel mogelijk (telefonisch of via een andere, in de TIER App vermelde contactoptie) aan TIER melden en de vervolgacties afstemmen met TIER. De klant is verplicht de vervolgacties op te volgen.

(7) De verplichting tot doorbetaling van de gebruikskosten eindigt pas bij voltooiing van het huurproces, tenzij het huurproces niet voltooid kon worden als gevolg van

oorzaken waarvoor TIER verantwoordelijk is (met name technische problemen met de TIER App of de TIER e-scooters).

(8) Bij beëindiging van de huur wordt de klant op de hoogte gesteld van de totale huurperiode en de totale huurprijs. Daarnaast ontvangt de klant een betalingsbewijs en, indien van toepassing, een factuur in de juiste vorm, die in de TIER App beschikbaar blijft.

## **§ 6 NAAR BEHOREN INLEVEREN EN PARKEREN VAN DE TIER e-SCOOTERS**

(1) De klant moet de TIER e-scooter inleveren in dezelfde uiterlijke en technische staat als waarin deze verkeerde toen deze oorspronkelijk werd geleverd. In plaatsen waar de lokale autoriteit voor TIER Voertuigen en soortgelijke voertuigen speciale parkeerzones heeft aangewezen, mag de klant het TIER Voertuig uitsluitend in die aangewezen parkeerzones parkeren. De aangewezen parkeerzones worden in de TIER App aangegeven. Indien de TIER App aangeeft dat het TIER Voertuig uitsluitend in een daarvoor bedoelde parkeerzone mag worden geparkeerd, mag de klant het TIER Voertuig uitsluitend in die weergegeven gebieden parkeren.

(2) De TIER e-scooter moet volgens de regels worden geparkeerd in de openbare ruimte. De klant moet te allen tijde de verkeersregels in Nederland respecteren en volgen.

(3) De TIER e-scooter mag niet worden geparkeerd op plekken waar parkeren verboden is volgens de desbetreffende plaatselijke regelgeving.

(4) De wijze waarop de TIER e-scooter is geparkeerd mag geen gevaar of hinder opleveren voor de verkeersveiligheid of de rechten van de wettelijk beschermde belangen van derde partijen.

(5) De standaard van de TIER e-scooter moet worden gebruikt.

(6) De TIER e-scooter mag met name niet als volgt geparkeerd worden: haaks op de weg of de stoep, bij kruisingen of anderszins waar het verkeer gehinderd wordt, bij bomen, verkeersborden, lantarens, parkeermeters, verkoopautomaten, hekken van derden, parkbanken, containers, prullenbakken, voor of in de buurt van nooduitgangen en brandweer, voor in- en uitgangen, in gebieden waar een stopverbod geldt, op toegangswegen naar het openbaar vervoer, op fietspaden, bij tactiele elementen die blinden helpen bij de oriëntatie, bij voetgangersoversteekplaatsen, in gebouwen, op binnenplaatsen, in andere voertuigen, in parken en groenvoorzieningen, op plaatsen waar de TIER e-scooter reclame of straatmeubilair verbergt, wanneer de functionaliteit van een faciliteit wordt belemmerd, in zones bestemd voor laden en lossen, op plaatsen die zijn gereserveerd voor andere gebruikers of diensten of op plaatsen waar parkeren de bewegingsruimte voor rolstoelgebruikers en andere personen met een beperking zou belemmeren. Deze opsomming is niet limitatief.

(7) Voor het deugdelijk in stand houden van de TIER diensten is het nodig dat de TIER e-scooters worden geparkeerd op openbaar toegankelijke locaties. Daarom mogen de TIER e-scooters niet worden geparkeerd op lastig bereikbare locaties en met name niet op de volgende plekken, voor zover deze niet uitdrukkelijk zijn aangemerkt als parkeerplaatsen van TIER:

- a) Panden van particulieren of bedrijven;
- b) binnenplaatsen;
- c) parkeergarages;
- d) parkeerplaatsen voor klanten, met name van winkelcentra, supermarkten, restaurants, bars;
- e) parkeerplaatsen van universiteiten en andere openbare faciliteiten;
- f) binnenruimtes.

(8) Daarnaast mag het TIER Voertuig niet worden geparkeerd in gebieden waar voor bepaalde dagen of tijdstippen of voor bepaalde voertuigen parkeerbepalingen gelden. Dit geldt ook voor parkeerverboden die al zijn aangemeld door de lokale autoriteiten maar nog niet in werking zijn getreden (bijvoorbeeld tijdelijke parkeerverboden die in de toekomst van toepassing zijn vanwege gebeurtenissen of verhuizingen die gevolgen hebben voor de betreffende locatie).

(9) In geval van een gegrond verzoek daartoe van TIER is de klant op grond van het beginsel van de goede trouw verplicht informatie te verstrekken over de exacte inleverlocatie van een TIER e-scooter.

## **§ 7 BETALING VAN DE HUURPRIJS**

(1) De klant is in het kader van de huurovereenkomsten verplicht tot betaling van de huurprijs. Voor de totstandkoming van de huurovereenkomst in de TIER App krijgt de klant de kosten te zien voor activering van de TIER e-scooter en de huurprijs per minuut. Dit is de totale prijs, inclusief de wettelijk toepasselijke btw. De huurprijs zijn verschuldigd na beëindiging van de huur in kwestie. De klant moet de juiste betaalwijze selecteren en aanpassen in de TIER App.

(2) Wanneer de TIER e-scooter niet bruikbaar is zoals overeengekomen is, ondanks dat deze in de TIER App wel als "vrij/beschikbaar" is aangegeven, worden aan de klant geen huurkosten in rekening gebracht.

(3) De klant kan aan het einde van het bestelproces een van de weergegeven betalingsmethoden kiezen. Voor restitutie maakt TIER altijd gebruik van dezelfde betalingsmethode als de methode die voor de oorspronkelijke transactie door de klant is opgegeven.

(4) De klant verklaart dat hij het wettelijke recht heeft de beoogde betalingsmethode te gebruiken en de transacties goed te keuren. Indien TIER vermoedt dat de door de klant verstrekte informatie betreffende de betalingsmethode onjuist of frauduleus is, kan TIER de toegang tot de gebruikersaccount uitschakelen of blokkeren en mag de

klant de diensten van TIER niet langer geheel of gedeeltelijk gebruiken totdat de kwestie naar tevredenheid van TIER is opgehelderd. De klant zorgt ervoor dat er afhankelijk van de gekozen methode voldoende financiële middelen beschikbaar zijn. Indien een betaling niet kan worden verricht wegens gebrek aan financiële middelen of om andere redenen waarvoor de klant verantwoordelijk is, kan TIER bij de klant een vergoeding in rekening brengen voor de werkelijk gemaakte kosten, tenzij de klant kan aantonen dat TIER geen of minder kosten heeft gemaakt.

(5) De klant mag alleen de eigen vorderingen verrekenen met de vorderingen van TIER als de eigen vorderingen zeker, liquide en opeisbaar zijn.

## **§ 8 OVERDRACHT**

TIER behoudt zich het recht voor vorderingen op de klant in verband met deze contractuele betrekkingen en de huurovereenkomst over te dragen aan een derde partij, met name ten behoeve van incasso. De klant wordt tijdig op de hoogte gesteld van een dergelijke overdracht. In dat geval kan de klant de betalingen tegen kwijting alleen aan de rechtverkrijgende verrichten, terwijl TIER verantwoordelijk blijft voor algemene verzoeken en klachten en dergelijke van de klant. Een overdracht door TIER van haar vorderingen heeft niet tot gevolg dat de rechten van de klant worden beperkt.

## **§ 9 RIJBEVOEGDHEID VOOR E-SCOOTERS**

(1) Voor het besturen van TIER e-scooters zijn alleen natuurlijke personen bevoegd die

- ten minste 18 jaar oud zijn,
- een actief gebruikersaccount hebben,
- in het bezit zijn van een geldig rijbewijs voor het besturen van scooters, en/of andere documenten die door TIER noodzakelijk worden geacht voor het gebruik van de diensten van TIER,
- met succes de bevestigingsprocedure hebben voltooid overeenkomstig (3), en
- het rijbewijs in kwestie bij zich hebben tijdens de huurperiode en voldoen aan de eventueel daarin vermelde voorwaarden en vereisten.

(2) De klant moet in staat zijn een TIER e-scooter veilig te besturen volgens de toepasselijke verkeers- en administratieve voorschriften. De klant moet ervaring met of basale kennis over het besturen van scooters hebben en bekend zijn met de werking en het veilige gebruik van scooters.

(3) Klanten moeten als bewijs van hun identiteit en hun rijbevoegdheid documenten laten controleren in de TIER App voordat zij een huurovereenkomst aangaan voor een TIER e-scooter. Europese rijbewijzen die zijn afgegeven door landen in de EU/EER en het Verenigd Koninkrijk (VK) worden geaccepteerd als geldig bewijs van rijbevoegdheid.

(4) Na succesvolle validatie van het rijbewijs activeert TIER automatisch de toegang tot het gebruik van TIER e-scooters voor de klant. Af en toe, gewoonlijk na een periode van 36 maanden na de aanmelding (rijbewijzen uit de EU/EER) deactiveert TIER de toegang van de klant tot TIER e-scooters totdat de klant een hervalidatieproces heeft voltooid om te bewijzen dat het rijbewijs van de Klant nog steeds geldig is. Ondanks het bovenstaande en ten behoeve van het controleren van het rijbewijs behoudt TIER zich het recht voor om dat klant op elk moment te vragen een hervalidatieproces uit te voeren in de TIER app. Wanneer de klant geen gehoor geeft aan dit verzoek, kan TIER de toegang van de klant tot de TIER e-scooters en/of het gebruikersaccount blokkeren.

(5) In geval van intrekking of verlies van het rijbewijs van de klant, vervalt de aan de klant verleende toestemming voor het besturen van TIER e-scooters onmiddellijk voor de duur van het verlies of de intrekking. Hetzelfde geldt voor de volledige duur van een rijverbod. Klanten moeten TIER onmiddellijk op de hoogte stellen van de intrekking of beperking van hun recht om te mogen rijden, van het van kracht worden van rijverboden of een tijdelijke inbeslagname van hun rijbewijs.

## **§ 10 ALGEMENE VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT/VERBODEN VOOR E-SCOOTERS**

(1) De klant is verplicht de e-scooter voorzichtig en zorgvuldig te behandelen, zich te houden aan de geldende verkeersregels en de rechten en wettelijk beschermde belangen van derde partijen niet in gevaar te brengen door het gebruik van de TIER e-scooter.

(2) De klant is met name verplicht:

- a) de TIER e-scooter alleen te gebruiken in overeenstemming met de volgende documenten:
  - Gebruik van TIER e-scooters in overeenstemming met de informatie opgenomen in de FAQ “e-Moped”: [www.tier.app/help](http://www.tier.app/help)
  - Bediening van TIER e-scooters
- b) zich tijdens het rijden met de TIER e-scooter in het wegverkeer te houden aan de verkeersregels,
- c) vandalisme, ongeval schade of overmatig vuil onmiddellijk te melden bij TIER,
- d) onmiddellijk op te houden met het gebruik van de TIER e-scooter als deze niet in rijwaardige en operationeel betrouwbare staat verkeert,
- e) alle wettelijke verplichtingen in verband met het gebruik van de TIERe-scooter na te leven en met name de verplichtingen op grond van de Wegenverkeerswet en de verkeersregels, voor zover TIER deze verplichtingen niet contractueel op zich heeft genomen,
- f) onmiddellijk de rit te onderbreken en contact op te nemen met TIER als een waarschuwinglampje op het stuur of op het dashboard gaat branden om na te gaan of de rit kan worden voortgezet; evenals



- g) voor aanvang van de huur na te gaan of smartphone van de Klant voldoende is opgeladen om de huur aan het einde van de huurperiode af te ronden,
- h) er rekening mee te houden dat de TIER e-scooter, aangezien deze geen rij- en motorgeluiden produceert door de elektrische motor, voor voetgangers en fietsers lastiger waar te nemen is, wat meebrengt dat de bestuurder beter moet opletten,
- i) tijdens het gebruik van de TIER e-scooter altijd een passende helm te dragen; de e-scooter tijdens de huurperiode niet buiten toezicht te laten,
- j) de TIER e-scooter netjes te parkeren, overeenkomstig artikel 6.

(3) Het is de klant met name verboden

- a) de TIER e-scooter te besturen terwijl hij/zij onder invloed is van alcohol, drugs of geneesmiddelen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden. Alcohol is streng verboden, zoals opgenomen in de verkeerswet- en regelgeving.
- b) de TIER e-scooter te gebruiken voor off-road rijden, motorsportevenementen of wedstrijden, ongeacht de aard daarvan,
- c) de TIER e-scooter te gebruiken voor voertuigtesten, rijlessen of commercieel personenvervoer of voor commercieel vervoer (bv. koeriersritten, pizzabezorging),
- d) de TIER e-scooter te gebruiken in weersomstandigheden waarvoor deze door zijn eigenschappen niet geschikt is (bv. als het sneeuwt en er sneeuw of ijs op de weg ligt),
- e) de TIER e-scooter te gebruiken voor het vervoer voor zeer brandbare, giftige of anderszins gevaarlijke stoffen in grotere hoeveelheden dan voor normaal huishoudelijk gebruik,
- f) met de TIER e-scooter voorwerpen of stoffen te vervoeren die vanwege hun aard, formaat, vorm of gewicht het veilig rijden zouden belemmeren of de TIER e-scooter of andere voorwerpen zou beschadigen of letsel kunnen veroorzaken aan de bestuurder of derde partijen,
- g) een passagier meenemen op de TIER e-scooter terwijl die passagier geen passende helm draagt.
- h) meer dan een (1) passagier vervoeren zoals is toegestaan volgens het kentekenbewijs,
- i) toe te staan dat de TIER e-scooter wordt gebruikt door een persoon die niet bevoegd deze is te besturen zoals aangegeven in artikel 9 par. (1),
- j) kinderen of kleine kinderen jonger dan 13 jaar of zuigelingen te vervoeren,
- k) de TIER e-scooter te gebruiken voor het plegen van strafbare feiten,
- l) naar het buitenland te reizen met de TIER e-scooter,
- m) de TIER e-scooter te vervoeren op een transportwagen/trailer, evenals
- n) zonder toestemming reparaties of wijzigingen van welke aard dan ook uit te voeren aan de TIER e-scooter of deze laten uitvoeren door een derde partij,
- o) de TIER e-scooter overmatig vuil te maken, te schilderen of stickers of transfers aan te brengen of te verwijderen, of

p) voorwerpen te verplaatsen, wijzigen of verwijderen die deel uitmaken van de uitrusting van het voertuig, waaronder met name de accu's.

(4) De klant is ervoor verantwoordelijk dat het totale met de TIER e-scooter te vervoeren gewicht, inclusief bestuurder en passagier en alle vervoerde voorwerpen (bv. rugzak, tassen, helm) geschikt is voor de plaatselijke wegomstandigheden en de gebruikte TIER e-scooter. Het totale te vervoeren gewicht mag onder geen beding meer bedragen dan 150 kg.

(5) In het belang van het milieu, het algemene publiek en andere klanten moet de klant ervoor zorgen dat met de TIER e-scooter op een milieuvriendelijke, energiebesparende en correcte wijze gereden wordt.

## **§ 11 WAT TE DOEN NA EEN ONGEVAL**

(1) De klant moet eventuele ongevallen met een TIER e-scooter meteen aan TIER melden.

(2) Na een ongeval moet de klant, voor zover uitvoerbaar en redelijk gelet op de omstandigheden, onmiddellijk de politie waarschuwen en trachten van het ongeval proces-verbaal te laten opmaken door de politie. Wanneer de politie weigert proces-verbaal op te maken van het ongeval of wanneer het opmaken daarvan om andere redenen niet mogelijk is, moet de klant TIER onmiddellijk informeren en de volgende stappen afstemmen met TIER. Dit geldt ongeacht of het ongeval veroorzaakt is door de klant of door een derde partij. De klant mag de plaats ongeval pas verlaten nadat:

a) het proces-verbaal van de politie klaar is (of als een proces-verbaal niet mogelijk is, nadat TIER op daarvan op de hoogte is gesteld, zoals vermeld in de overeenkomst) en

b) er na overleg met TIER zo nodig maatregelen zijn getroffen om bewijsmateriaal veilig te stellen en de schade te beperken.

(3) In geval van ongevallen met een door een klant bestuurde TIER e-scooter mag de klant geen aansprakelijkheid erkennen of een daarmee vergelijkbare verklaring afleggen. Wanneer ondanks dit verbod aansprakelijkheid wordt erkend, geldt deze erkenning alleen voor de klant zelf. De eigenaar van het voertuig en de verzekeraar zijn niet gebonden door deze verklaring.

(4) Ongeacht of een ongeval veroorzaakt is door de klant of door derde partijen verstrekt TIER na de melding van het ongeval aan de klant een schadeformulier. Dit formulier moet binnen 7 dagen na ontvangst door de klant volledig worden ingevuld en teruggestuurd aan TIER. De tijd van verzending van de melding aan TIER is bepalend voor de inachtneming van de uiterste datum. Wanneer het schadeformulier niet tijdig wordt teruggestuurd, kan het ongeval niet worden verwerkt en, indien van toepassing, niet worden geregeld door de verzekeringsmaatschappij. Wanneer de verzekeringsmaatschappij weigert de schade te regelen als gevolg van de te late

indiening van het formulier door de klant, zal TIER de daaruit voortvloeiende vorderingen indienen bij de klant, tenzij de te late indiening niet te wijten is aan de klant (bv. omdat tijdig terugsturen voor hem/haar niet mogelijk was als gevolg van het ongeval voor hem/haar).

(5) De klant is verplicht eerlijke informatie te verstrekken over het ontstaan van de ongevalsschade, met name over de plaats waar het ongeval gebeurde.

## **§ 12 AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING**

(1) Het contractuele gebruik van TIER e-scooters is verzekerd voor aansprakelijkheid tegenover derde partijen in Nederland.

(2) Het is de klant verboden om zonder toestemming vooraf van TIER aansprakelijkheid te erkennen of aansprakelijkheidsvorderingen te erkennen.

(3) Wanneer de verplichtingen toerekenbaar niet nakomt en dit leidt tot ontheffing van de betalingsverplichting van de verzekeraar, vervallen alle verzekeringsdekkingen. In geval van een gedeeltelijke ontheffing geldt de hierboven vermelde verzekeringsdekking alleen voor het verlaagde bedrag. In een dergelijk geval is een beperking van de aansprakelijkheid van de klant tot een eigen risico niet van toepassing. In plaats daarvan geldt er geen beperking van de aansprakelijkheid van de klant als de schade opzettelijk is veroorzaakt of door grove onachtzaamheid.

(4) Wanneer de verzekeraar als gevolg van een toerekenbare niet-nakoming van de verplichtingen op grond van deze overeenkomst door de klant het recht krijgt verhaal uit te oefenen op TIER, heeft TIER het recht voor hetzelfde bedrag verhaal uit te oefenen op de klant.

## **§ 13 DE AANSPRAKELIJKHEID VAN TIER**

(1) TIER is aansprakelijk voor schade en kleine onkosten (hierna samen "schade") in geval van opzet en grove onachtzaamheid.

(2) In andere gevallen is de aansprakelijkheid van TIER voor schade als gevolg van schending van een wezenlijke contractuele verplichting, beperkt tot de voor de contractpartijen voorzienbare schade op het moment van totstandkoming van de overeenkomst die kenmerkend zijn voor de overeenkomst. Materiële contractuele verplichtingen zijn verplichtingen die de behoorlijke uitvoering de overeenkomst in de eerste plaats mogelijk maken en op de nakoming waarvan de klant over het algemeen mag rekenen. Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van niet-materiële verplichtingen is hiervan uitgesloten.

(3) De uit par. (2) voortvloeiende beperkingen van de aansprakelijkheid gelden ook ten gunste van personen waarvoor TIER aansprakelijk is. Deze zijn niet van toepassing wanneer TIER op bedrieglijke wijze een gebrek heeft verborgen of

uitdrukkelijk een garantie of volmachtrisico op zich heeft genomen of voor vorderingen die voortvloeien uit productaansprakelijkheid.

#### **§ 14 AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT**

(1) De klant is tegenover TIER aansprakelijk overeenkomstig het toepasselijke recht. Dit omvat met name aansprakelijkheid voor toerekenbare schendingen van de artikelen 9 tot 13 of diefstal of schade of verlies van een TIER e-scooter waarvoor de klant verantwoordelijk is. In verband met dergelijke schadevorderingen op de klant vrijwaart de klant TIER tegen gegronde vorderingen van derden. Dit omvat de kosten van eventueel noodzakelijk juridisch verweer tegen dergelijke vorderingen van derden.

(2) De klant is aansprakelijk voor een overtreding van de verkeersregels, regels van de openbare orde of andere wettelijke bepalingen voor zover deze overtreding in verband met het gebruik van een TIER Voertuig en in overeenstemming met toepasselijke wettelijke bepalingen aan hem kan worden toegerekend. Alle daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de klant. De klant vrijwaart TIER volledig tegen vorderingen van derden. Daarbij wordt vermeld dat de klant niet aansprakelijk is indien en voor zover de schade het gevolg is van het juiste en contractuele gebruik van een defect TIER Voertuig.

(3) De klant is niet aansprakelijk voor schade die gedekt wordt door de verzekeraar en niet wordt verhaald op TIER.

(4) Een tussen TIER en de klant overeengekomen beperking van de aansprakelijkheid ten gunste van de klant voor schade aan TIER e-scooters is niet van toepassing als de klant opzettelijk schade veroorzaakt of wegens grove onachtzaamheid van de klant.

(5) Als tegemoetkoming in de door TIER gemaakte administratieve kosten voor de verwerking van verzoeken van vervolgende autoriteiten of andere derde partijen voor het onderzoeken van administratieve overtredingen, strafbare feiten of andere gepleegde verstoringen tijdens de huurperiode van de klant, heeft TIER het recht bij de klant voor elk dergelijke verzoek een vaste onkostenvergoeding in rekening te brengen overeenkomstig het toepasselijke kostenoverzicht in kwestie of de daadwerkelijk gemaakte de kosten van TIER, tenzij de klant kan aantonen dat TIER aanmerkelijk minder of geen kosten heeft. Van haar kant behoudt TIER zich het recht voor verdere schadevergoeding te vorderen.

#### **§ 15 OPSCHORTING VAN HET GEBRUIKERACCOUNT EN UITSLUITING VAN GEBRUIK**

(1) TIER behoudt zich het recht voor om de toegang tot het gebruikersaccount tijdelijk uit te schakelen in de volgende gevallen, die dwingende oorzaken vormen omdat ze de goede continuïteit van de service belemmeren:

- a) indien gegevens die van wezenlijk belang zijn voor de uitvoering van deze overeenkomst niet of niet juist verstrekt zijn, in het bijzonder indien TIER vermoedt dat de door klant verstrekte informatie onjuist of frauduleus is;
- b) de klant blijft in gebreke met de betaling, ondanks dat hij daarvoor een ingebrekestelling heeft ontvangen en na de daarin gestelde termijn in verzuim blijft;
- c) andere belangrijke contractuele inbreuken waarvoor de klant verantwoordelijk is en die TIER of een andere derde partij waarschijnlijk schade zullen berokkenen;
- d) als de klant de persoonlijke mobiele telefoon verliest die is gekoppeld aan het gebruikersaccount, of als deze wordt gestolen van de klant of het op een andere manier mogelijk wordt voor derden om ongeoorloofd gebruik te maken het gebruikersaccount van de klant.

(2) TIER zal het gebruikersaccount onverwijld weer deblokken zodra de niet conforme gedragingen van de klant zijn geëindigd of de reden voor de tijdelijke uitschakeling is weggenomen.

(3) TIER kan het verdere gebruik van de TIER e-scooters met onmiddellijk effect verbieden als de klant herhaaldelijk op materiele wijze haar contractverplichtingen heeft geschonden en/of nagelaten heeft om instructies in de TIER App of per waarschuwingsbrief op te volgen.

## **§ 16 LOOPTIJD EN BEËINDIGING VAN DE GEBRUIKERSOVEREENKOMST**

(1) De gebruikersovereenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur en kan door elk der partijen schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van een maand met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken.

(2) Het recht van de contractpartijen op buitengewone beëindiging om ernstige redenen blijft van kracht. Een gegronde reden voor beëindiging door TIER is met name als de klant:

- a) herhaaldelijk achterloopt met de betaling van een aanzienlijk bedrag, ondanks dat TIER de klant in kennis gesteld heeft van dergelijke wanbetalingen;
- b) de klant tijdens het registratieproces of gedurende de contractuele relatie met TIER onjuiste informatie verstrekt of feitelijke omstandigheden verzwijgt, waardoor het onredelijk zou zijn van TIER te verwachten dat zij de contractuele relatie voortzet;
- c) de klant ondanks een waarschuwing (per e-mail of via de TIER App) deze voorwaarden ernstig blijft schenden of verzuimt de bestaande gevolgen van die schendingen binnen redelijke termijn ongedaan te maken;
- d) de klant onder invloed van alcohol of drugs heeft gereden;
- e) de klant de aanmeldgegevens en/of inloggegevens van zijn/haar gebruikersaccount heeft gedeeld met een derde;

- f) de klant een poging heeft gedaan gegevens aan de TIER App te onttrekken of de TIER App te kopiëren of te manipuleren; of
- g) de klant niet het wettelijke recht heeft de opgegeven betalingsmethode te gebruiken of de in artikel 7 vermelde verplichtingen niet nakomt.

## **§ 17 BOETES EN SERVICESKOSTEN**

(1) In geval van een schending van deze voorwaarden die geheel aan de klant toe te rekenen is en die geen verband houdt met een schending door TIER van haar eigen verplichtingen, de schuld van een derde of een geval van overmacht, behoudt TIER zich het recht voor een boete of servicekosten in rekening te brengen in overeenstemming met het kostenoverzicht dat op de website ([https://www.tier.app/fees/.](https://www.tier.app/fees/)) van TIER beschikbaar is. Zo kunnen servicekosten of een boete in rekening worden gebracht indien de klant het TIER Voertuig retourneert op een locatie die niet in overeenstemming is met het bepaalde in artikel 5 en artikel 6.

(2) De klant is verantwoordelijk voor de betaling van boetes en/of andere lasten die door een overheidsinstantie worden opgelegd vanwege (i) onbehoorlijk parkeren van het TIER Voertuig (met inbegrip van de door TIER betaalde bewaarkosten voor het terughalen van niet behoorlijk geparkeerde TIER Voertuigen); (ii) onbehoorlijk gebruik van een TIER Voertuig; (iii) een overtreding van een wet, regel of voorschrift tijdens het gebruik van een TIER Voertuig. In sommige gevallen kan TIER deze boetes namens de klant betalen (in welk geval TIER zich het recht voorbehoudt om van de klant een vergoeding voor die boetes te vorderen, alsmede voor de administratiekosten en aanvullende kosten die door TIER worden gemaakt bij de verwerking van de betaling van de boetes namens de klant, tenzij de klant kan aantonen dat de kosten van de inspanningen van de verwerking van de boetes tijdens TIER minder bedroegen).

(3) TIER heeft het recht deze boetes of servicekosten van de door de klant gekozen betalingsmethode af te schrijven. Indien er onvoldoende financiële middelen aanwezig zijn om deze boetes of kosten af te schrijven, kan TIER contact opnemen met de klant en de klant verzoeken voor de betaling zorg te dragen.

## **§ 18 HERROEPINGSRECHT**

De klant heeft als consument het recht om de overeenkomst in overeenstemming met de hierna vermelde instructies te herroepen.

### **INSTRUCTIES MET BETREKKING TOT HET RECHT OP HERROEPING**

#### **HERROEPINGSRECHT**

U heeft het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te herroepen.

De herroepingstermijn bedraagt veertien dagen vanaf de datum waarop de overeenkomst werd gesloten. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, dient de klant TIER in kennis te stellen (contact gegevens: TIER Mobility Netherlands BV, Hullenbergweg 278, 1101 BV Amsterdam, Tel.: + 31 (0) 208090040, e-mail: support(at)tier.app) van zijn besluit om de overeenkomst te herroepen, en wel door middel van een ondubbelzinnige verklaring (bijv. een per post, fax of e-mail verzonden brief). Daarvoor kan het onderstaande modelformulier voor herroeping worden gebruikt, maar dit is niet verplicht.

Voor de inachtneming van de herroepingstermijn is het voldoende als de klant zijn herroepingsverklaring vóór het einde van de herroepingstermijn opstuurt

### **GEVOLGEN VAN HERROEPING**

In geval van herroeping restitueert TIER onmiddellijk, en in ieder geval uiterlijk veertien (14) dagen nadat TIER van het besluit van de klant om de overeenkomst te herroepen in kennis is gesteld, alle van de klant ontvangen betalingen. TIER restitueert het bedrag via dezelfde betalingsmethode als de methode die de klant voor de oorspronkelijke transactie heeft gebruikt, tenzij de klant uitdrukkelijk met een andere methode instemt; deze restitutie leidt in ieder geval niet tot kosten voor de klant.

Indien de klant binnen de herroepingstermijn om de aanvang van de dienstverlening heeft verzocht, betaalt de klant TIER een bedrag dat evenredig is aan de diensten die reeds aan de klant zijn verleend tot het moment dat de klant TIER in kennis heeft gesteld van zijn herroeping van de overeenkomst, ten opzichte van de totale dienstverlening uit hoofde van de overeenkomst.

### **EINDE INSTRUCTIES OVER HET HERROEPINGSRECHT**

Modelformulier voor herroeping

(Stuur dit formulier alleen ingevuld terug indien u de overeenkomst wilt herroepen)

Ter attentie van:

TIER Mobility Netherlands BV, Hullenbergweg 278, 1101 BV Amsterdam, Tel.: + 31 (0) 208090040, e-mail: support(at)tier.app)

### **MODEL HERROEPINGSFORMULIER**

#### **Herroeping**

Ik/Wij (\*) zie(n)\* bij deze af van mijn/onze (\*) overeenkomst inzake de koop van de volgende goederen (\*)/de levering van de volgende dienst (\*),

Besteld op (\*)/ontvangen op (\*):

Naam consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening consument(en):

(alleen als dit formulier op papier wordt verzonden)

Datum:

(\*) *Doorhalen wat niet van toepassing is.*

## **§ 19 GEGEVENSBESCHERMING**

(1) TIER verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van de klant voor zover dat nodig is voor de verwerking van transacties. Bij de verwerking van persoonsgegevens van de klant neemt TIER de toepasselijke wettelijke bepalingen in acht, met name die van de EU Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

(2) Voor meer details en informatie over de omvang van het verzamelen, opslaan en verwerken van de persoonsgegevens betreffende de klant wordt verwezen naar de [Privacy Notice van TIER](#).

## **§ 20 TOEPASSELIJK RECHT**

(1) De overeenkomsten worden beheerst door Nederlands recht. De Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomsten.

(2) Op grond van artikel 14 van de Europese Verordening nr. 524/2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen heeft de klant het recht te verzoeken om de beslechting van zijn geschil op het Europese platform dat bedoeld is voor de onlinebeslechting van consumentengeschillen en dat te bereiken is op het internetadres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **§ 21 KLANTENSERVICE / KLACHTEN**

Indien de Klant vragen, opmerkingen of klachten heeft of iets anders wenst te melden, kan hij telefonisch, per brief of per e-mail contact opnemen met TIER via de onderstaande contactgegevens:

TIER Mobility Netherlands BV, Hullenbergweg 278, 1101 BV Amsterdam, Tel.: + 31 (0) 208090040, e-mail: [support\(at\)tier.app](mailto:support@tier.app).

## **§ 22 SLOTBEPALINGEN**

(1) De klant mag rechten of verplichtingen uit hoofde van de met TIER gesloten overeenkomsten zonder voorafgaande toestemming van TIER niet aan derden overdragen. TIER kan haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de gebruikersovereenkomst wel overdragen aan een andere vennootschap of rechtspersoon.

(2) Indien een rechtbank oordeelt dat een deel van deze voorwaarden vernietigbaar is, laat dit de rest onverlet. Elk van de artikelen van deze voorwaarden staat op zichzelf. Indien een rechtbank of een relevante autoriteit dat een van deze artikelen vernietigbaar is, blijven de overige artikelen onverminderd van kracht.