

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Ingangsdatum: 29/09/2021

## Artikel 1: Doel

1. TIER Mobility Netherlands BV (hierna te noemen: “**TIER**”) verhuurt elektrische deelfietsen (hierna te noemen: “**TIER e-Bikes**” of “**TIER Voertuigen**”) via haar applicatie voor mobiele telefoons met internet (hierna te noemen: de “**TIER App**”). De TIER Voertuigen kunnen uitsluitend door klanten die zich naar behoren in de TIER App hebben geregistreerd (hierna te noemen: de “**Klant**”), uitsluitend in geval van huidige beschikbaarheid en uitsluitend binnen een welbepaald gebied (hierna te noemen: het “Servicegebied”) worden gehuurd.
2. Deze algemene gebruiksvoorwaarden (hierna te noemen: de “**Voorwaarden**”) zijn van toepassing op het gebruik van de TIER App en de huurcontracten voor voertuigen die met behulp van de TIER App worden aangegaan.
3. De contractuele partner van de Klant is:  
**TIER Mobility Netherlands BV**, Hullenbergweg 278, 1101 BV Amsterdam (KvK: 81772742).  
E-mail: [support@tier.app](mailto:support@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.

## **Artikel 2: Overeenkomst voor het gebruik van de TIER App**

1. Om een TIER Voertuig te kunnen huren, dient de Klant zich eerst als klant van TIER te registreren door in de TIER App een gebruikersaccount aan te maken. Elke Klant mag zich maar één keer registreren. Alleen Klanten die zich op de juiste manier hebben geregistreerd, mogen vervolgens gebruik maken van de diensten van TIER. Er geldt geen automatisch recht op registratie.
2. Wanneer het registratieproces – waarbij de Klant wordt gevraagd deze Voorwaarden te accepteren en met name zijn volledige naam, e-mailadres, persoonlijke mobiele telefoonnummer en geldige betaalgegevens op te geven – met succes is afgerond, heeft de Klant een contract gesloten met TIER voor het gebruik van de TIER App (“**Gebruikersovereenkomst**”).
3. Daarna kan de Klant TIER Voertuigen huren door in overeenstemming met artikel 4 afzonderlijke huurcontracten aan te gaan. Let op: de Gebruikersovereenkomst zelf verleent geen recht, noch voor TIER, noch voor de Klant, om een huurcontract voor een TIER Voertuig aan te gaan.
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.

## **Artikel 3: Gebruikersaccount**

1. De bankrekening of creditcard waarvan de gegevens aan TIER worden verstrekt, dient op naam te staan van de Klant. De Klant dient de tijdens het registratieproces verstrekte persoonsgegevens actueel te houden. Dit geldt in het bijzonder voor het e-mailadres, het persoonlijke mobiele telefoonnummer en de betalingsgegevens.
2. De Klant mag derden niet toestaan een TIER Voertuig te gebruiken dat de Klant via zijn gebruikersaccount heeft geboekt. Het is de Klant in het bijzonder verboden de inloggegevens van zijn gebruikersaccount (gebruikersnaam, wachtwoord, pincode) aan derden bekend te maken, ook wanneer deze derden zelf Klanten zijn. De Klant dient onmiddellijk: (i) zijn wachtwoord te wijzigen wanneer er reden is om aan te nemen dat iemand anders er kennis van heeft gekregen; en (ii) TIER hiervan op de hoogte te stellen.
3. Om de TIER App te kunnen gebruiken, dient de Klant te beschikken over een mobiele telefoon met internettoegang die voldoet aan de technische eisen van de TIER App. De TIER App draait op iOS 13 of hoger en op Android 7 of hoger. Wanneer de TIER App wordt gedownload, wordt automatisch gecontroleerd of de

mobiele telefoon van de gebruiker aan deze eisen voldoet. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat mobiele datacommunicatie mogelijk is. De kosten die door de aanbieder van mobiele diensten voor gegevensverzending worden berekend, zijn voor rekening van de Klant.

4. Het is de Klant verboden om de TIER App te kopiëren of te manipuleren via informatietechnologie. Indien wordt vastgesteld dat de Klant dit verbod heeft geschonden of een poging daartoe heeft gedaan, heeft TIER het recht om de toegang tot de TIER App met onmiddellijke ingang in te trekken, onverminderd eventuele andere rechten en rechtsmiddelen die zij op grond van de wet kan hebben.
5. De Klant dient TIER onmiddellijk op de hoogte te stellen van verlies of diefstal van de mobiele telefoon die aan de gebruikersaccount is gekoppeld, en van iedere andere mogelijkheid dat de gebruikersaccount door onbevoegde derden kan worden gebruikt. Om misbruik te voorkomen, schakelt TIER de toegang tot de gebruikersaccount uit totdat de kwestie is opgelost en stelt TIER de Klant per e-mail in kennis van het feit dat de toegang is uitgeschakeld.

#### **Artikel 4: Reservering en aangaan van een huurcontract**

1. De Klant kan uitsluitend TIER Voertuigen huren die in de TIER App als beschikbaar zijn aangemerkt. De Klant dient er rekening mee te houden dat een onnauwkeurig gps-signaal soms kan leiden tot afwijkingen tussen de werkelijke locatie van een TIER Voertuig en de locatie die wordt weergegeven in de TIER App.
2. Door in de TIER App op "Start Ride" te klikken, doet de Klant een onherroepelijk aanbod om het gereserveerde TIER Voertuig te huren. TIER accepteert dit aanbod door het TIER Voertuig vrij te geven voor gebruik, waardoor een huurcontract voor die rit tot stand komt.
3. De huurperiode vangt aan wanneer het afzonderlijke huurcontract tot stand is gekomen en eindigt wanneer de Klant het TIER Voertuig in overeenstemming met artikel 5 naar behoren heeft geretourneerd of wanneer de in artikel 4 lid 4 bepaalde maximale huurperiode afloopt.
4. De maximale huurperiode bedraagt 60 minuten.
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. Indien een dergelijk defect of dergelijk(e) schade of overmatig vuil naar alle waarschijnlijkheid afbreuk zal doen aan de verkeersveiligheid of de algemene functionaliteit van het TIER Voertuig, mag de Klant het TIER Voertuig niet gebruiken.
7. TIER is in geval van een ernstige verstoring van het gebruik door de Klant van een TIER Voertuig bevoegd de Klant te bellen op het mobiele telefoonnummer dat in de gebruikersaccount staat geregistreerd.

#### **Artikel 5: Einde van de huur**

1. Wanneer de Klant zijn rit wenst te beëindigen, dient hij het TIER Voertuig in overeenstemming met artikel 6 van deze Voorwaarden naar behoren te parkeren en de procedure in de TIER App te volgen om de huur te beëindigen.
2. De Klant dient zich via de TIER App op de hoogte te stellen van de grenzen van het Servicegebied en de zones waar parkeren verboden is.
3. De huur kan uitsluitend via de TIER App worden beëindigd indien het TIER Voertuig zich binnen het Servicegebied bevindt en in de parkeerzones die in de TIER App zijn aangegeven. Daarnaast dient een internetverbinding tot stand te kunnen worden gebracht.
4. Wanneer op de oorspronkelijk geselecteerde parkeerplaats niet aan deze randvoorwaarden wordt voldaan, verplaatst de Klant het TIER Voertuig naar een locatie waar wel aan deze randvoorwaarden wordt voldaan.
5. Indien de Klant de huur niet via de TIER App beëindigt nadat het TIER Voertuig is geparkeerd, wordt de huurtransactie 60 minuten na aanvang van de huur automatisch beëindigd, tenzij het TIER Voertuig daarna wordt verplaatst of gebruikt. De Klant wordt aangeraden te wachten op de bevestiging in de TIER App dat de huur is geëindigd.
6. Indien de Klant om technische redenen de huurtransactie niet via de TIER App kan beëindigen, dient de Klant TIER daarvan onverwijld in kennis te stellen om de verdere procedure voor de beëindiging van de huur met TIER af te stemmen. De Klant dient deze procedure te volgen.
7. De verplichting van de Klant om de huurprijs te betalen, eindigt pas wanneer de huurtransactie is beëindigd, tenzij de Klant om redenen buiten zijn invloedssfeer niet in staat is de huurtransactie te beëindigen.
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.

## **Artikel 6: Retourneren en parkeren van het TIER Voertuig**

1. Het TIER Voertuig dient naar behoren te worden geparkeerd in de parkeerzone die in de TIER App is aangegeven. 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.

De Klant dient te allen tijde de in Nederland geldende verkeersregels in acht te nemen. De Klant mag niet op de stoep fietsen, tenzij de lokale autoriteiten hiervoor toestemming hebben gegeven.

2. Het TIER Voertuig mag niet worden geparkeerd in een gebied waar parkeren uit hoofde van de lokale regelgeving van de desbetreffende plaats verboden is.
3. Het TIER Voertuig dient zodanig te worden geparkeerd dat het de verkeersveiligheid of de wettelijke rechten of belangen van derden niet in gevaar brengt.
4. De Klant dient het TIER Voertuig te parkeren met de standaard waarmee het TIER Voertuig is uitgerust.
5. In het bijzonder mag het TIER Voertuig niet als volgt worden geparkeerd:

Haaks op de weg, haaks op de stoep, vlak bij een kruising of zodanig dat de doorstroming van het verkeer anderszins wordt belemmerd.

Tegen een boom, verkeersbord, verkeerslicht, parkeermeter, verkoopautomaat, hek van een derde, bankje, container of prullenbak, voor of vlak bij een nooduitgang of gebouw van de brandweer, voor een in- of uitgang, in een gebied waar stoppen niet is toegestaan, op een toegangsweg naar een halte voor openbaar vervoer, op een fietspad, op een oriëntatiepunt voor blinden, op een voetgangersoversteekplaats, in een gebouw, op de binnenplaats van een gebouw, op andere voertuigen, in een park of in het groen, op een plaats waar het TIER Voertuig reclame of straatmeubilair aan het zicht onttrekt of het functioneren van een voorziening verstoort, in een gebied dat is gereserveerd voor laden en lossen of in een gebied dat voor andere gebruikers of diensten is gereserveerd, of op een plaats waar het geparkeerde TIER Voertuig een belemmering zou vormen voor de ruimte die rolstoelgebruikers en mensen met een beperking nodig hebben om te manoeuvreren of zich te verplaatsen. Deze opsomming is niet limitatief.

6. Voor het behoorlijke functioneren van de dienst dienen de TIER Voertuigen op algemeen toegankelijke plaatsen te worden geparkeerd. Om die reden mag het TIER Voertuig niet worden geparkeerd op een plaats die moeilijk bereikbaar is, met name niet op de volgende locaties, tenzij ze in de TIER App uitdrukkelijk als parkeerplaats zijn aangewezen:
  - a) privéterrein of bedrijfsterrein;
  - b) binnenhoven;
  - c) parkeergarages;
  - d) klantenparkeerplaatsen, met name vóór winkelcentra, supermarkten, restaurants en bars;
  - e) parkeerplaatsen van universiteiten en andere openbare voorzieningen; of
  - f) binnenruimtes.
7. Bovendien 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).
8. De Klant is verplicht om na een gerechtvaardigd verzoek daartoe van TIER te goeder trouw informatie te verstrekken over de precieze locatie waar een TIER Voertuig is geretourneerd.

#### **Artikel 7: Betaling van de huurprijs**

1. De Klant verbindt zich ertoe de bijbehorende huurprijs te betalen. De huurprijs bestaat uit een bedrag voor het ontgrendelen van het TIER Voertuig en een bedrag voor (elk deel van) elke gebruiksminuut. Voordat het huurcontract wordt aangegaan, ziet de Klant in de TIER App de kosten voor het ontgrendelen van het TIER Voertuig en de prijs, inclusief btw, per gebruiksminuut. De huurprijs is bij afloop van het huurcontract verschuldigd.
2. Indien het TIER Voertuig niet kan worden gebruikt op de wijze zoals in het huurcontract is voorzien, ook al is in de TIER App aangegeven dat het voertuig beschikbaar is, wordt de huurprijs niet bij de Klant 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.

5. 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 als gevolg daarvan, tenzij de Klant kan aantonen dat TIER geen of minder kosten heeft gemaakt.
6. De Klant mag zijn eigen vorderingen uitsluitend met de vorderingen van TIER verrekenen indien zijn eigen vorderingen vaststaan, liquide zijn en opeisbaar zijn.

### **Artikel 8: Overdracht**

TIER behoudt zich het recht voor haar vorderingen uit hoofde van haar overeenkomst met de Klant aan een derde over te dragen, met name voor incassodoeleinden. De Klant zal tijdig worden ingelicht over een dergelijke overdracht. In geval van een dergelijke overdracht is de Klant verplicht de betaling ter kwijting van zijn schuld aan de rechtverkrijgende te voldoen, maar TIER blijft uit hoofde van haar overeenkomst met de Klant verantwoordelijk voor algemene vragen, klachten etc. van klanten. Een overdracht door TIER van haar vorderingen heeft niet tot gevolg dat de rechten van de Klant worden beperkt.

### **Artikel 9: Rijbevoegdheid**

1. De enige partijen die bevoegd zijn een TIER Voertuig te besturen, zijn personen die:
  - a) ten minste 18 jaar oud zijn; en
  - b) een actieve gebruikersaccount hebben bij TIER.
2. In bepaalde plaatsen, zoals door de TIER App wordt aangegeven, is het mogelijk dat de Klant verplicht is om elektronisch een kopie van een officieel identiteitsbewijs in te sturen om het huurcontract te kunnen aangaan, zoals (i) een identiteitskaart indien afgegeven in een land van de Europese Economische Ruimte of in Zwitserland; en/of (ii) een paspoort in eender welke taal, mits het in het Latijnse alfabet is gesteld; en/of (iii) een Nederlandse verblijfsvergunning (uitsluitend voor in Nederland woonachtige personen); en/of (iv) een geldig Europees rijbewijs type AM, A1, A2, A of B of een niet-Europees autorijbewijs in eender welke taal, mits het in het Latijnse alfabet is gesteld en een pasfoto bevat.



3. De Klant moet in staat zijn om met een TIER Voertuig te rijden zonder het voetgangers- of voertuigenverkeer in gevaar te brengen en in overeenstemming met de geldende verkeersregels en de regels van de openbare orde. De Klant moet ervaring hebben met of beschikken over een minimale basisvaardigheid in het besturen van een motorvoertuig en vertrouwd zijn met de bediening en het veilig gebruik van motorvoertuigen.

### **Artikel 10: Algemene verplichtingen van de Klant; specifieke verboden**

1. De Klant dient TIER Voertuigen met de nodige zorg en aandacht te behandelen, de geldende verkeersregels in acht te nemen en geen rechten of wettelijke belangen van derden in gevaar te brengen door zijn gebruik van TIER Voertuigen.
2. De Klant is specifiek verplicht:
  - a) de maximale belasting van 100 kg voor TIER Voertuigen in acht te nemen;
  - b) een helm of andere toepasselijke persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen indien dit op grond van de lokale regels en voorschriften verplicht is;
  - c) het TIER Voertuig niet onbeheerd achter te laten tijdens de huurperiode;
  - d) een defect of schade te melden, met name indien de oorzaak daarvan ligt in het gebruik van geweld of een ongeval, alsmede overmatig vuil, zodra dit/deze wordt geconstateerd en in ieder geval voordat het TIER Voertuig in gebruik wordt genomen;
  - e) ervoor te zorgen, voor zover de Klant daartoe redelijkerwijs in staat is, dat het TIER Voertuig alleen wordt gebruikt in een toestand die veilig is voor gebruik in het voetgangers- en voertuigenverkeer;
  - f) de bepalingen van de lokale verkeersregels in acht te nemen wanneer hij met het TIER Voertuig rijdt;
  - g) het TIER Voertuig onmiddellijk te stoppen wanneer er een waarschuwinglampje verschijnt of wanneer er een foutsignaal wordt weergegeven op het display bij het stuur en contact op te nemen met TIER om erachter te komen of de rit veilig kan worden voortgezet; en
  - h) het TIER Voertuig in overeenstemming met artikel 5 en 6 van deze Voorwaarden behoorlijk te parkeren.
3. Voor de Klant gelden specifiek de volgende verboden:
  - a) het TIER Voertuig besturen onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen die van invloed zijn op zijn rijvaardigheid. Alcohol boven de in de verkeerswetgeving bepaalde limiet is ten strengste verboden;
  - b) het TIER Voertuig gebruiken voor off-road rijden, motorsportevenementen of races van welke aard dan ook;
  - c) het TIER Voertuig gebruiken om licht ontvlambare, giftige of anderszins gevaarlijke materialen te vervoeren, voor zover het volume daarvan de normale huishoudelijke hoeveelheden overschrijdt;



- d) het TIER Voertuig gebruiken om voorwerpen of materialen te vervoeren die door hun eigenschappen, afmetingen, vorm of gewicht de rijveiligheid in gevaar kunnen brengen of het TIER Voertuig kunnen beschadigen;
  - e) samen met een of meer anderen op een TIER Voertuig rijden;
  - f) een TIER Voertuig gebruiken om strafbare feiten te plegen; of
  - g) willekeurig reparaties of ombouwingen van welke aard dan ook (laten) uitvoeren aan een TIER Voertuig.
4. Uit respect voor het milieu, het publiek en andere Klanten streeft de Klant ernaar op een ordelijke, milieuvriendelijke en energiezuinige manier te rijden.

### **Artikel 11: Procedure in geval van een ongeval**

1. De Klant dient een ongeval waarbij een TIER Voertuig betrokken is zo spoedig mogelijk bij TIER te melden.
2. Na een ongeval dient de Klant de politie onverwijld op de hoogte te brengen en ervoor te zorgen dat de politie het ongeval officieel registreert. Als de politie weigert het ongeval te registreren of als dit om een andere reden onmogelijk is, dient de Klant TIER hiervan onverwijld op de hoogte te brengen en met TIER af te stemmen hoe verder te handelen. Dit geldt ongeacht of de Klant het ongeval zelf heeft veroorzaakt of dat het door een derde is veroorzaakt. De Klant mag de plaats van het ongeval niet verlaten voordat:
  - a) de politie de registratie van het ongeval voltooid heeft (of, wanneer de politie het ongeval niet kan registreren, voordat de Klant TIER op de hoogte heeft gebracht en de redelijke instructies van TIER heeft opgevolgd); en
  - b) alle maatregelen die met TIER zijn afgesproken om bewijsmateriaal veilig te stellen of de schade te beperken naar behoren zijn uitgevoerd.
3. In geval van een ongeval waarbij een door de Klant bestuurd TIER Voertuig betrokken is, mag de Klant geen aansprakelijkheid aanvaarden en evenmin een soortgelijke schuldbekentenis doen. Als de Klant ondanks dit verbod toch aansprakelijkheid aanvaardt of erkent, dan geldt dit uitsluitend jegens de Klant en zijn TIER noch haar verzekeraars gebonden aan een dergelijke erkenning of aanvaarding.
4. Ongeacht of de Klant het ongeval zelf heeft veroorzaakt of dat het door een derde is veroorzaakt, zal TIER aan de Klant een formulier verstrekken waarop de Klant eventuele verwondingen en/of schade kan melden. Dit formulier moet volledig worden ingevuld en binnen zeven (7) dagen na ontvangst door de Klant aan TIER worden geretourneerd, waarbij het tijdstip van verzending van het formulier naar TIER bepalend is voor de inachtneming van deze termijn. Indien het schademeldingsformulier niet binnen de gestelde termijn naar TIER wordt teruggestuurd, kan dit betekenen dat de verzekeraar de schadeclaim niet in behandeling neemt – en mogelijk ook niet afwikkelt. Indien de verzekeraar

weigert de schadeclaim af te wikkelen om de enkele reden dat de te late indiening van het formulier door de Klant na de uiterste datum voor retournering heeft plaatsgevonden, zal TIER jegens de Klant vorderingen geldend maken die als gevolg daarvan tegen TIER worden ingediend.

5. De Klant is verplicht om waarheidsgetrouwe informatie te verstrekken over een ongeval, met name over waar het zich heeft voorgedaan.

### **Artikel 12: Verzekering**

1. De TIER Voertuigen zijn gedekt door een WA-verzekering in Nederland.
2. Het is de Klant verboden om zonder de voorafgaande toestemming van TIER de door de aansprakelijkheidsverzekering gedekte schade te erkennen of af te wikkelen.

### **Artikel 13: De aansprakelijkheid van TIER**

1. Indien TIER toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van deze Voorwaarden is zij aansprakelijk voor de schade die de Klant lijdt en die een voorzienbaar gevolg is van dat tekortschieten of van het tekortschieten van TIER in het betrachten van redelijke zorg en vakmanschap. Schade is voorzienbaar indien het duidelijk is dat zij zal ontstaan of indien zij voor beide partijen redelijkerwijs voorzienbaar was toen de overeenkomst werd gesloten.
2. TIER is niet aansprakelijk jegens de Klant:
  - a) voor schade die niet door partijen kon worden voorzien toen de overeenkomst werd gesloten of wanneer de Klant een TIER Voertuig huurt;
  - b) voor schade die door de Klant wordt geleden, voor zover deze schade het gevolg is van een tekortkoming in de nakoming van deze Voorwaarden door de Klant of door een gebeurtenis buiten de redelijke invloedssfeer van TIER; of
  - c) voor winstderving, omzetcerving, bedrijfsstagnatie of verlies van zakelijke kansen indien de Klant de diensten van TIER voor commerciële of zakelijke doeleinden gebruikt.

### **Artikel 14: De aansprakelijkheid van de Klant**

1. De Klant is jegens TIER aansprakelijk voor alle schade waarvoor de Klant verantwoordelijk is. Hieronder valt een schending van artikel 10 of diefstal van, schade aan of verlies van een TIER Voertuig waarvoor de Klant verantwoordelijk is, alsmede de bij derden veroorzaakte schade. De Klant vrijwaart TIER tegen rechtmatige vorderingen van derden in dat verband. Hieronder vallen ook de kosten van eventuele rechtsbijstand die nodig kan zijn.

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 zover een verzekeraar de schade vergoedt en er geen verhaal wordt genomen op TIER.
4. Geen enkele beperking van de aansprakelijkheid die tussen TIER en de Klant is overeengekomen met betrekking tot schade aan een TIER Voertuig vindt toepassing indien de Klant de schade opzettelijk heeft veroorzaakt of bewust roekeloos heeft gehandeld.

#### **Artikel 15: Tijdelijk uitschakelen van de toegang tot gebruikersaccounts en uitsluiting van gebruik**

1. In de volgende gevallen, die zwaarwegende oorzaken vormen die de behoorlijke continuïteit van de dienstverlening belemmeren, behoudt TIER zich het recht voor de toegang tot de gebruikersaccount tijdelijk uit te schakelen:
  - a) gegevens die essentieel zijn voor de uitvoering van de overeenkomst zijn onjuist in de gebruikersaccount verstrekt, met name indien TIER vermoedt dat de door de 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 significante contractuele schendingen waarvoor de Klant verantwoordelijk is en die naar alle waarschijnlijkheid aan TIER of een andere derde schade kunnen toebrengen; of
  - d) de Klant verliest de persoonlijke mobiele telefoon die bij de gebruikersaccount hoort, deze telefoon wordt van de Klant gestolen of het wordt anderszins mogelijk voor derden om onbevoegd gebruik te maken van de gebruikersaccount van de Klant.
2. TIER heft de blokkering van de gebruikersaccount onverwijld op 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 TIER Voertuigen met onmiddellijke ingang verbieden indien de Klant zich herhaaldelijk aan significante contractuele schendingen schuldig heeft gemaakt en/of niet heeft gehandeld naar aanleiding van een kennisgeving in de TIER App of in een waarschuwingsbrief.

## **Artikel 16: Duur en beëindiging van de Gebruikersovereenkomst**

1. De Gebruikersovereenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan en kan door beide partijen bij de overeenkomst schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken voor het einde van een kalendermaand.
2. Elk van beide partijen kan de overeenkomst wegens een dringende reden met onmiddellijke ingang beëindigen. TIER heeft het recht de Gebruikersovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:
  - a) de Klant herhaaldelijk verzuimt betalingen te verrichten aan TIER, 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 een redelijke termijn ongedaan te maken;
  - d) de Klant onder invloed van alcohol of drugs heeft gereden;
  - e) de Klant de inloggegevens van de TIER-gebruikersaccount aan een ander bekend heeft gemaakt;
  - 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.

## **Artikel 17: Boetes en servicekosten**

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 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; en (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 zijdens 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.

### **Artikel 18: Herroepingsrecht**

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

#### **Instructies voor herroeping**

##### **Herroepingsrecht**

De Klant heeft het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen binnen veertien (14) dagen 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 (contactgegevens: TIER Mobility Netherlands BV, Hullenbergweg 278, 1101 BV Amsterdam, Tel.: 020-8090040, 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 herroepingsinstructies**

### **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)

### **Herroepingsverklaring**

Ik/Wij (\*) stel/stellen (\*) u hierbij in kennis van het feit dat ik/wij (\*) de overeenkomst inzake de verkoop van de onderstaande goederen (\*)/levering van de onderstaande diensten (\*) herroep/herroepen (\*):

---

---

---

Naam consument(en):

---

Adres consument(en):

---

Handtekening consument(en) (uitsluitend wanneer dit formulier op papier wordt ingezonden):

Datum:

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

## **Artikel 19: Persoonsgegevens**

1. TIER zal de persoonsgegevens betreffende de Klant verzamelen en verwerken voor zover die gegevens noodzakelijk zijn voor de uitoefening van de rechten en verplichtingen van TIER onder de Gebruikersovereenkomst. Bij het verwerken van de persoonsgegevens neemt TIER de toepasselijke wettelijke bepalingen in acht, met name die van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
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](#).

## **Artikel 20: Toepasselijk recht**

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

## **Artikel 21: 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/>.

## **Artikel 22: Slotbepalingen**

1. De Klant mag rechten of verplichtingen uit hoofde van de met TIER gesloten overeenkomsten zonder de 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 relevante autoriteit beslist dat een van deze artikelen vernietigbaar is, blijven de overige artikelen onverminderd van kracht.

## **Artikel 23: 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))