

Algemene voorwaarden

Laatst bijgewerkt op 1-2-2023

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
2. overeenkomst buiten verkoopruimte: iedere overeenkomst tussen Stella Fietsen en de consument die wordt gesloten op een andere plaats dan de verkoopruimte van Stella Fietsen dan wel wordt gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkoopruimte van de handelaar is;
3. maatwerk: de producten die door Stella Fietsen worden vervaardigd zijn maatwerk en worden op basis van specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die op basis van individuele keuzes en/of beslissingen van de consument zijn gemaakt;
4. duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
5. bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument de koop buiten verkoopruimte kan herroepen, welke termijn begint te lopen op de dag waarop de gekochte zaak door de consument is ontvangen;
6. herroeping: de mogelijkheid van de consument om van de overeenkomst buiten verkoopruimte af te zien.

Artikel 2 – Identiteit

Stella Fietsen B.V., gevestigd aan de Oosteinderweg 90, 8072 PD Nunspeet (tevens bezoekadres).

Telefoonnummer: 0341 – 25 22 66. Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08:30 – 17:30 uur en op zaterdag van 09:00 – 17:00 uur.

E-mailadres: info@stellafietsen.nl.

Inschrijvingsnummer Handelsregister: 58250603

BTW identificatienummer: 852946508B01

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Stella Fietsen en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen Stella Fietsen en de consument.
2. Uiterlijk voor of bij het sluiten van de overeenkomst worden deze algemene voorwaarden aan de consument ter hand gesteld.
3. Indien de overeenkomst buiten verkoopruimte wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst wordt gesloten, na instemming van de consument, de tekst van de algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan kennismaken en kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 4 – Aanbod

1. Het aanbod van producten bij de overeenkomst buiten verkoopruimte wordt gedaan met vermelding van de relevante informatie, zoals de duur van het aanbod, de voorwaarden waaronder het aanbod wordt gedaan, alsmede zodanige informatie dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en plichten zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden, de totale prijs van het product inclusief belastingen, eventuele kosten van aflevering, de wijze van betaling, eventuele kosten van communicatie met Stella Fietsen, de wijze van tot stand komen van de overeenkomst, de levering, de uitvoering, de wijze waarop Stella Fietsen met klachten omgaat en het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. In het geval Stella Fietsen gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Stella Fietsen niet.

Artikel 5 – Overeenkomst

1. De overeenkomst komt, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4, tot stand op het moment waarop de consument het aanbod aanvaardt en voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Bevestiging van de overeenkomst buiten de verkoopruimte vindt schriftelijk of per e-mail plaats. Indien de consument het aanbod langs elektronische wijze heeft aanvaard, bevestigt Stella Fietsen onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Stella Fietsen passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data. Indien de consument elektronisch kan betalen neemt Stella Fietsen zoveel mogelijk passende veiligheidsmaatregelen in acht.

Artikel 6 – Herroeping/annulering

1. Bij aankoop van producten buiten verkoopruimte heeft de consument het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende de periode van veertien

dagen te rekenen vanaf de dag van levering van het product. De producten die de consument niet wenst te houden, dienen binnen 14 dagen na de dag van kennisgeving van de herroeping worden teruggestuurd. Stella Fietsen is gerechtigd om restitutie in te houden totdat Stella Fietsen het product intact, compleet en ongebruikt retour heeft ontvangen. Onder 'ongebruikt' wordt niet begrepen, datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk was voor de consument om de aard, de werking en de kenmerken van een product te inspecteren en vast te stellen, op dezelfde wijze als dat dit in een fysieke winkel zou worden gedaan. Stella Fietsen raadt aan om voor de retourzending de originele verpakking te gebruiken om schade aan het product te voorkomen. Eventuele schades of het kwijtraken van geretourneerde producten gedurende het retourtransport zijn namelijk voor verantwoordelijkheid en rekening van de consument.

2. Indien de consument gebruik maakt van het recht tot herroeping, komen de kosten van terugzending voor rekening van de consument.
3. Indien de consument een bedrag heeft betaald, zal Stella Fietsen dit bedrag binnen 14 dagen aan de consument terugbetalen. Stella Fietsen behoudt zich het recht voor extra kosten in rekening te brengen dan wel een eventuele waardevermindering van het geretourneerde product zoals bedoeld in het eerste lid af te trekken van het restitutiebedrag. Schade aan het product, een vuil product, en/of een product dat meer dan 5 km is gebruikt, wordt beschouwd als aanwijzing van een gebruik dat verder strekt dan wat redelijkerwijs noodzakelijk is om de aard, de werking en de kenmerken van het product te inspecteren en vast te stellen.
4. Indien het product maatwerk is, heeft de consument het recht op ontbinding niet. Onder maatwerk verstaat Stella Fietsen een product die volgens specificaties van de consument is vervaardigd, niet geprefabriceerd is en/of is vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd is. Stella Fietsen heeft de consument bij het aanbod, dan wel tijdig voor het sluiten van de overeenkomst hierop gewezen.
5. Bij annulering van een aankoop van producten of diensten binnen de verkoopprijs, kan de consument een schadevergoeding aan Stella Fietsen verschuldigd zijn. Die vergoeding is gebaseerd op de kosten die Stella Fietsen tot aan het moment van annuleren heeft moeten maken en wordt als volgt berekend:
 - Is de (af)leverdatum nog niet bekend en vindt het kenbaar maken van de annulering binnen 48 uur na aankoopdatum en tijd plaats, dan is er geen vergoeding verschuldigd;
 - Is de (af)leverdatum nog niet bekend en vindt het kenbaar maken van de annulering later dan 48 uur na aankoopdatum en tijd plaats, dan bedraagt de vergoeding 10% van de totale koopsom;
 - Is de (af)leverdatum bekend en vindt het kenbaar maken van de annulering tenminste 4 werkdagen voor die (af)leverdatum en tijd plaats, dan bedraagt de vergoeding 50% van de totale koopsom;
 - Is de (af)leverdatum bekend en vindt het kenbaar maken van de annulering binnen 3 werkdagen voor die (af)leverdatum plaats, dan bedraagt de vergoeding 75% van de totale koopsom;
 - Vindt het kenbaar maken van de annulering plaats op de (af)leverdatum, dan bedraagt de vergoeding 100% van de totale koopsom.

Kenbaar maken van annulering kan uitsluitend via info@stellafietsen.nl en moet met opgave van de reden worden gedaan.

6. Stella Fietsen zal een eventuele aanbetaling in mindering brengen op de schadevergoeding die de consument volgens lid 5 van dit artikel eventueel verschuldigd is. Indien de schadevergoeding de aanbetaling overstijgt zal de consument een factuur voor het verschil ontvangen.
7. Eventuele door de consument met derden afgesloten overeenkomsten, waaronder maar niet uitsluitend een fietsverzekering of kredietovereenkomst, dient de consument voor eigen rekening en risico te herroepen c.q. annuleren.

Artikel 7 – Service- en garantie

1. De garantievoorwaarden zoals bedoeld in dit artikel 7, zijn van toepassing op nieuwe elektrische fietsen ('e-bikes'), die een consument rechtstreeks bij Stella Fietsen heeft gekocht.
2. Er kan geen beroep worden gedaan op garantie:
 - zonder de originele aankoop bon van Stella Fietsen;
 - ten aanzien van e-bikes die zijn gekocht van een derde, zoals een (professionele) tussenhandelaar.
3. Voor showroommodellen of tweedehands e-bikes, zoals de Stella huisselectie e-bikes of Stella Outlet e-bikes, geldt een beperkte garantie van twaalf (12) maanden. Deze garantie geldt alleen voor consumenten.
4. Stella Fietsen geeft ter zake de e-bike garantie op materiaal-, fabricage- en montagefouten. De garantie omvat alle componenten, die ervoor zorgen dat de e-bike operationeel is, met uitzondering van de slijtdelen (lid 9).
5. Stella Fietsen kan niet garanderen dat er altijd ongestoord gebruik kan worden gemaakt van de e-bike en kan evenmin een optimaal rijcomfort garanderen. Gebruiksgemak en rijcomfort zijn (mede) afhankelijk van factoren, waar Stella Fietsen geen controle over heeft, waaronder begrepen de persoonlijke keuze(s) van de consument of weersomstandigheden.
6. De garantieperiode vangt aan op de leverdatum zoals vermeld op de originele afleverbon van de relevante e-bike.
7. Naast de wettelijke garantie, geldt voor nieuwe e-bikes (en dus niet voor de e-bikes bedoeld in artikel 7.3) de volgende aanvullende fabrieksgarantie:
 - Voor het frame en de vaste voorvork vijf (5) jaar na levering van de e-bike;
 - Voor een Eleon accu geldt een garantieperiode van drie (3) jaar na levering van de e-bike;
 - Voor Bosch en Shimano accu's geldt een garantieperiode van twee (2) jaar na levering van de e-bike.
8. Mits aan de garantievoorwaarden zoals bedoeld in dit artikel 7 is voldaan, repareert of vervangt Stella Fietsen het defecte onderdeel op een zodanige wijze, dat de e-bike naar het redelijke oordeel van Stella Fietsen weer operationeel is. Stella kan een defect onderdeel vervangen voor een gelijkwaardig, niet defect onderdeel. Dit kan ook betekenen, dat het vervangende onderdeel niet nieuw, maar gebruikt of refurbished is.
9. Slijtage is uitgesloten van de garantie. De volgende onderdelen van de e-bike zijn in ieder geval onderhevig aan slijtage ('slijtdelen'): ketting of riem, derailleur en derailleurwielletjes, tandwielen, binnen- en buitenbanden, handvatten, lampen, remblokken- en remschijven, remolie, zadel, pedalen, snelbinders en de lak.

10. De garantie komt te vervallen:
 - Bij onverantwoordelijk, roekeloos, onjuist, onkundig of oneigenlijk gebruik van de e-bike. Dit is onder meer het geval indien de e-bike voor andere doeleinden dan voor dagelijks eigen gebruik is ingezet (waaronder commerciële verhuur, wedstrijden, etc.) of als de instructies niet zijn opgevolgd;
 - Wanneer een defect of beschadiging niet aan Stella Fietsen valt toe te rekenen. Daar is bijvoorbeeld sprake van bij schade als gevolg van een val, botsing of te water geraken van de e-bike;
 - Als de e-bike (of onderdelen daarvan) door een ander dan Stella Fietsen is gerepareerd, is aangepast en/of is gereviseerd, dan wel wanneer originele onderdelen zijn vervangen door onofficiële onderdelen. In dit geval kunnen alle garantie- of overige rechten ten aanzien van de gehele e-bike komen te vervallen;
 - Wanneer de e-bike niet of niet in overeenstemming met de onderhoudsverplichting (lid 11, 12 en 13) is onderhouden;
 - Als niet aan de meldplicht is voldaan (lid 14);
 - Na verloop van de relevante garantietermijn.
11. De e-bike dient conform de handleiding en instructies te worden onderhouden.
12. Garantie- en servicewerkzaamheden vinden plaats in een van de Stella servicecenters. De consument is verantwoordelijk voor het maken van (tijds) afspraken. Uitsluitend Stella Fietsen bepaalt of garantie- of servicewerkzaamheden buiten een Stella servicecenter, op locatie, worden verricht. In dat geval is Stella Fietsen gemachtigd om voorrijkosten in rekening te brengen. Op het annuleren of verzetten van afspraken is artikel 9 lid 4 van overeenkomstige toepassing.
13. De volgende beurten zijn verplicht:
 - De eerste onderhoudsbeurt:
 - o binnen een periode van 1 jaar na aankoop; of
 - o als daar eerder sprake van is, voordat een kilometerstand van 1000 kilometer wordt bereikt.
 - Een reguliere onderhoudsbeurt:
 - o jaarlijks, om de 12 maanden; maar ook
 - o telkens, om de 3000 kilometer.
14. Defecten of beschadigingen, die van invloed zijn op de werking van de e-bike, dienen onmiddellijk – en in ieder geval binnen 48 uur na constatering daarvan – bij Stella Fietsen te worden gemeld. Een telefonische melding, dient binnen drie (3) werkdagen schriftelijk (waar ook e-mail onder wordt begrepen) te worden bevestigd. De melding dient tenminste de volgende informatie te bevatten: aankoopbon, aankoopdatum, datum defect/beschadiging en de mogelijke oorzaak van het defect of de beschadiging.
15. Zijn onderdelen zodanig defect of beschadigd dat deze (gedeeltelijk) los zijn gekomen van de e-bike, dan dienen deze loszittende onderdelen zorgvuldig te worden bewaard tot aan het eerstvolgende moment dat zij aan Stella Fietsen overhandigd kunnen worden.
16. Als er sprake is van wettelijke garantie, dan voert Stella Fietsen de reparatie of vervanging in een van haar Stella servicecenters kosteloos uit. Voor aanvullende garantie (lid 7) geldt dat Stella Fietsen de materiaalkosten voor het defecte onderdeel voor haar rekening neemt en dat Stella Fietsen gerechtigd is om alle overige kosten, waaronder de kosten voor arbeid, in rekening te brengen.
17. Mocht Stella Fietsen na onderzoek constateren, dat er geen of beperkte garantie van toepassing is,

dan is Stella Fietsen gerechtigd alle, met de reparatie en/of vervanging gemoeide kosten, waaronder ook de onderzoekskosten, in rekening te brengen.

18. Naar keuze van Stella Fietsen, kan ieder onderdeel die Stella Fietsen tijdens een reparatie of beurt vervangt, automatisch haar eigendom worden. Stella Fietsen is daar geen vergoeding voor verschuldigd.
19. Ieder gebruik van de e-bike nadat een defect of een beschadiging is geconstateerd, is voor rekening en risico van de consument c.q. gebruiker van de e-bike; Stella Fietsen is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor (verdere) schade, die uit dit gebruik voortvloeit. Aansprakelijkheid van Stella Fietsen voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen inkomstenderving, immateriële schade, verlies van gebruik is uitgesloten. De in dit lid 19 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing bij opzet of bewuste roekeloosheid van Stella Fietsen.

Artikel 8 – Betaling

1. Tenzij anders is overeengekomen, dient de betaling uiterlijk bij de levering van het product te geschieden. Voor producten, die Stella Fietsen niet op of niet omstreeks de dag van aankoop kan (af)leveren, kan Stella Fietsen voor zover dit wettelijk is toegestaan, een vooruitbetaling verlangen. Op onze website www.stella.nl is meer informatie te vinden over de manieren waarop kan worden betaald.
2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, kan Stella Fietsen de consument aanzeggen om binnen een termijn van 14 dagen alsnog aan zijn betalingsverplichting(en) te voldoen. Na het uitblijven van de gestelde termijn van 14 dagen, is de consument over het nog verschuldigde bedrag een contractuele rente van 1% per maand dan wel – in het geval de wettelijke rente hoger is – de wettelijke rente verschuldigd en is Stella Fietsen gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
3. De kosten voor een eventuele (fiets)verzekering, dient de consument rechtstreeks te voldoen aan diens verzekeringsmaatschappij; de polisvoorwaarden van de verzekering zijn van toepassing. Stella Fietsen is enkel bemiddelaar bij de totstandkoming van de verzekering en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor uitsluiting of weigering door de verzekeraar, dan wel het niet (correct) tot stand komen/activeren van de verzekering.

Artikel 9 – Levering

1. De door Stella Fietsen opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief; een opgegeven leveringstermijn vormt geen fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW. Indien de levering vertraging oploopt of slechts ten dele kan worden uitgevoerd, dan ontvangt de consument daarvan zo spoedig mogelijk bericht. Als duidelijk is dat de daadwerkelijke levering langer dan 120 dagen vanaf de opgegeven indicatieve leveringstermijn zal plaatsvinden, zijn zowel de consument als Stella gerechtigd om de overeenkomst voor wat betreft het vertraagde deel kosteloos te ontbinden; speciale pre-order, voorinschrijving of soortgelijke acties kunnen hiervan worden uitgezonderd.
2. Stella Fietsen zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van de bestelling van producten.
3. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Stella Fietsen kenbaar heeft gemaakt.
4. Afspraken voor levering of het ophalen van een product, dan wel voor werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 7 lid 12, kunnen door de consument uiterlijk 2 werkdagen van te voren, kosteloos worden geannuleerd

of worden verzet. Stella is gerechtigd om de kosten van € 49,95 voor een niet tijdig geannuleerde afspraak of niet nagekomen afspraak in rekening te brengen.

- Indien de levering van een gekocht product onmogelijk blijkt, dan zal Stella Fietsen zich inspannen een vervangend product te leveren. Uiterlijk bij de bezorging zal de consument duidelijk en begrijpelijk worden gemeld dat sprake is van een vervangend product.
- Stella Fietsen bezorgt alleen op het Nederlandse vasteland. Bezorging op de Waddeneilanden is mogelijk, mits de kosten van de overtocht naar en van de Waddeneilanden door de consument worden vergoed. Uitzondering hierop is de levering op een eiland vanaf een Stella verhuurcenter wanneer geopend.

Artikel 10 – Eigendomsvoorbehoud

- Alle door Stella Fietsen geleverde producten blijven eigendom van Stella Fietsen totdat de consument al hetgeen hij op grond van de overeenkomst is verschuldigd volledig heeft betaald.
- De zaak is voor risico van de consument vanaf het moment van bezorging. Bij tenietgaan of achteruitgang van het geleverde door een oorzaak die niet aan verkoper kan worden toegerekend, blijft de koopsom volledig verschuldigd.
- Zolang de eigendom van de afgeleverde producten niet op de consument is overgegaan, mag de consument de producten niet verpanden of andere zekerheidsrechten op deze zaken vestigen.

Artikel 11 – Zorgeloos Fietsen Pakket

- De Aanvullende voorwaarden in dit artikel 11 zijn van toepassing op Zorgeloos Fietsen van Stella Fietsen en gelden alleen, wanneer de consument heeft gekozen voor Zorgeloos Fietsen. Leaset/huurt de consument de e-bike (al dan niet inclusief een Zorgeloos Fietsen pakket), dan zijn deze Aanvullende voorwaarden niet van toepassing, maar de voorwaarden van de leasemaatschappij of verhuurder.
- Het product Zorgeloos Fietsen is een pakket en bestaat uit de volgende onderdelen:
 - een e-bike van Stella Fietsen met een GPS tracker die in, op of aan de e-bike is geïnstalleerd door Stella Fietsen;
 - een fietsverzekering voor connected bikes;
 - een opsporingsservice;
 - een verlengde fabrieksgarantie;
 - de Ella.Bike website en/of Ella Bike Assistent app.
- Zorgeloos Fietsen betreft een totaal pakket; de diverse onderdelen zijn niet los van elkaar af te nemen. Indien de consument geen (juist) gebruik (meer) maakt van een of meer van de onderdelen, kan er ook geen gebruik (meer) worden gemaakt van (de andere onderdelen van) Zorgeloos Fietsen. In het uiterste geval kunnen de rechten zoals weergegeven in dit artikel 11 komen te vervallen.
- De GPS tracker bevat een simkaart van een telecommunicatie leverancier (de 'Telco'). De GPS tracker blijft eigendom van Stella Fietsen. De simkaart blijft het eigendom van de Telco.
- De GPS verbinding zal niet op alle locaties en op ieder moment dezelfde kwaliteit en eigenschappen hebben, als gevolg van verschillen in bijvoorbeeld radiodekking of atmosferische omstandigheden.

Stella Fietsen kan daarom de werking van de GPS tracker niet te allen tijde garanderen.

6. consument dient alle redelijke maatregelen te nemen om de GPS tracker te beschermen tegen ongeoorloofd gebruik, misbruik en tegen verlies of beschadiging. Het risico van verlies, diefstal, beschadiging, (ongeoorloofd) gebruik of misbruik van de GPS tracker (incl. de simkaart) gaat van Stella Fietsen over op de consument, op het moment dat Stella Fietsen de e-bike, inclusief GPS tracker, heeft afgeleverd op het afgesproken adres. De consument is aansprakelijk voor ieder gebruik of misbruik die er van de simkaart wordt gemaakt. Als de e-bike is gestolen, dient dit onmiddellijk via de Ella Bike Assistent app of de Ella.Bike website worden gemeld.
7. De GPS tracker is uitsluitend bestemd voor Zorgeloos Fietsen dataverkeer; het is niet toegestaan om de GPS tracker direct of indirect voor andere doeleinden te (laten) gebruiken. Onder misbruik wordt bijvoorbeeld begrepen een activiteit die storing of overlast veroorzaakt in de telecommunicatie, strijdig is met toepasselijke wet- en regelgeving, met inbegrip van nationale nummerplannen of inbreuk maakt op rechten van derden. Bij een redelijk vermoeden van misbruik van de GPS tracker, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan Stella Fietsen. Zowel Stella Fietsen, als de Telco, mag – indien zij dit noodzakelijk acht – de GPS tracker en/of simkaart (tijdelijk) met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk buiten bedrijf (laten) stellen, zonder dat zij schadeplichtig jegens de consument worden.
8. De fietsverzekering sluit u niet rechtstreeks met Stella Fietsen af, maar met de verzekeraar. Een van de polisvoorwaarden van de fietsverzekering, is de verplichting om bij vermissing of diefstal van de e-bike direct aangifte te doen en een opsporingsdienst in te schakelen.
9. De opsporingsservice is een onderdeel van Zorgeloos Fietsen. De opsporingsservice wordt uitgevoerd door een daartoe gespecialiseerde particuliere opsporingsdienst (de 'Bike Hunter'). De Bike Hunter zal proberen om de e-bike binnen 48 uur na melding via de Ella Bike Assistent app of de Ella.Bike website aan de hand van de GPS-gegevens te lokaliseren. Indien de e-bike wordt gevonden en zonder (juridische) belemmeringen kan worden meegenomen, dan zal de Bike Hunter deze bij de door de consument opgegeven woonadres afleveren. Indien de e-bike niet zonder (juridische) belemmeringen kan worden meegenomen, dan schakelt de Bike Hunter de politie in; de Bike Hunter heeft hiervoor het aangiftenummer van de consument nodig.
10. De opsporingsservice geldt alleen voor e-bikes, die zich (nog) in Nederland bevinden. Mocht de e-bike zich buiten Nederland bevinden en/of mocht deze niet gevonden worden, dan wordt de consument daarvan op de hoogte gesteld. In dat geval dient de consument onmiddellijk contact op te nemen met de verzekeraar.
11. Stella Fietsen kan niet garanderen dat de e-bike (onbeschadigd) kan worden geretourneerd. Dit is geheel afhankelijk van externe factoren, waar Stella Fietsen geen invloed op heeft.
12. Als onderdeel van Zorgeloos Fietsen heeft de consument in plaats van de in artikel 7.7 genoemde fabrieksgarantie, recht op vijf (5) jaar fabrieksgarantie op alle in dat artikel genoemde componenten van de e-bike, als ook op de motor en e-kit/e-drive van de e-bike. Alle overige garantievoorwaarden zoals genoemd in artikel 7 blijven ongewijzigd van kracht.
13. Om optimaal gebruik te kunnen maken van Zorgeloos Fietsen, krijgt de consument een account voor de Ella.Bike website en Ella Bike Assistent app. Na aflevering van de e-bike stuurt Stella Fietsen een email naar het opgegeven email adres met daarin de accountgegevens en verdere instructies.

14. De consument is zelf verantwoordelijk voor (de bescherming van) diens eigen account- en inloggegevens, alsmede voor enig misbruik of onbevoegd gebruik van dat account. Stella Fietsen is niet aansprakelijk voor het gebruik dat wordt gemaakt van de Ella.Bike website of Ella Bike Assistant app.
15. Wanneer de consument redelijkerwijs vermoedt dat de veiligheid van de Ella.Bike website, Ella Bike Assistant app of diens account is aangetast, dient deze dit onmiddellijk bij Stella Fietsen te melden en het gebruik van de Ella.Bike website, Ella Bike Assistant app of diens account (tijdelijk) te staken.
16. Stella Fietsen kan niet garanderen dat de informatie in de Ella.Bike website of Ella Bike Assistant app te allen tijde actueel, volledig of juist is. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan niet actuele, onvolledige of onjuiste informatie.
17. Zorgeloos Fietsen gaat in vanaf het moment dat de e-bike wordt afgeleverd op het afgesproken adres. Hier is een uitzondering op: mocht de verzekering om wat voor reden dan ook geen connected bike verzekering met de consument afsluiten, dan komt de consument niet in aanmerking voor Zorgeloos Fietsen en komt de koopovereenkomst niet tot stand. Stella Fietsen kan de e-bike met GPS tracker retour nemen en kan (tegelijkertijd) een aanbod doen voor een gelijke/ gelijksoortige e-bike zonder GPS tracker. Stella Fietsen wordt door de verzekeraar niet op de hoogte gesteld over de reden van weigering.
18. De consument kan maximaal 5 jaar gebruik maken van Zorgeloos Fietsen. Bij het einde van deze periode is de consument verplicht om Stella Fietsen in staat te stellen de GPS tracker van de e-bike te verwijderen.
19. Indien de consument voor het einde van 5-jarige periode, geen gebruik meer wil maken van Zorgeloos Fietsen, bijvoorbeeld omdat de e-bike wordt verkocht of bij annulering van de overeenkomst, dan dient de consument zowel de verzekeraar als Stella Fietsen daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen. Vanaf het moment van dat Stella Fietsen de melding heeft ontvangen, vervalt het recht op (gebruikmaking van de onderdelen) Zorgeloos Fietsen. De consument is verplicht om Stella Fietsen in staat te stellen de GPS tracker van de e-bike te verwijderen. De kosten voor het verwijderen van de GPS tracker bedragen € 75,- en zijn in dit geval voor rekening van de consument.
20. Stella Fietsen behoudt zich het recht voor om deze aanvullende voorwaarden of de onderdelen van Zorgeloos Fietsen eenzijdig te wijzigen. Als deze wijziging ook van toepassing wordt op een consument die al Zorgeloos Fietsen afneemt, dan zal Stella Fietsen deze uiterlijk 1 maand voor ingang van die wijziging, in kennis stellen. Is de consument het niet eens met de wijziging, dan mag deze Zorgeloos Fietsen kosteloos opzeggen. De opzegging dient tijdig, voordat de wijziging ingaat, en schriftelijk te geschieden. De consument dient de verzekeraar zelf over te informeren. De consument is verplicht om Stella Fietsen in staat te stellen de GPS tracker van de e-bike te verwijderen.
21. Bij het einde van Zorgeloos Fietsen (bijvoorbeeld door verstrijken van de duur, door beëindiging of opzegging) heeft de consument geen recht op terugbetaling van de al in samenhang met Zorgeloos Fietsen betaalde vergoedingen.
22. Om Zorgeloos Fietsen mogelijk te maken, worden de locatiegegevens van de GPS tracker verwerkt. Stella Fietsen raadt ten eerste aan om bij het einde van Zorgeloos Fietsen het Ella.Bike account zelf

te verwijderen. Alle informatie over het gebruik en bewaren van persoonsgegevens zijn te vinden op onze website <https://www.Stella.nl/privacy-beleid> in ons privacy reglement. Om optimaal gebruik te kunnen maken van Zorgeloos Fietsen is het van belang, dat de consument eventuele veranderingen in diens (persoons)gegevens – zoals een adreswijziging of wijziging van het email adres – tijdig aan Stella Fietsen doorgeeft.

Artikel 12 – Klachten en klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen bewaare tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Stella Fietsen. De consument kan er geen beroep op doen dat de afgeleverde zaken niet aan de overeenkomst beantwoorden, indien hij dit onderzoek nalaat of Stella Fietsen niet binnen bewaare tijd van de gebreken in kennis stelt.
2. Bij een tijdig ingediende klacht stelt de consument Stella Fietsen in de gelegenheid onderzoek te (laten) doen naar de gegrondheid van de klacht. Bij een terechte klacht verleent de consument aan Stella Fietsen een redelijke termijn voor herstel of vervanging van het geleverde product.
3. Mocht u het niet eens zijn met de oplossing of komen we er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een geschillenorgaan of organisatie via het Europees ODR Platform.

Artikel 13 – Geschillen

1. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. Tenzij dwingende bepalingen dat in de weg staan wordt als bevoegde rechter aangewezen de rechter in het arrondissement waar Stella Fietsen is gevestigd.

Artikel 14 – Slotbepalingen

1. Stella Fietsen is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd.