



Servicehandboek Ride Today

In dit document vind je de servicevoorwaarden die van toepassing zijn op jouw Huurovereenkomst voor jouw Ride Today Transportmiddel omtrent onderhoud, reparatie en/of pechhulp dienen gemeld te worden via ons Serviceportaal, zodat we je zo snel mogelijk van dienst kunnen zijn. Bij overige (service) vragen zijn we te bereiken via **+31 (0)85 40 000 58**.

Afleveren van jouw Ride Today voertuig

Na je bestelling gaan wij direct aan de slag om jouw voertuig zo snel mogelijk te leveren. Is jouw voertuig bij ons klaargemaakt en gereed voor levering? Dan nemen we contact met je op om een afspraak te maken om jouw voertuig af te leveren. We leveren jouw voertuig af op het afgesproken adres, of je kunt hem zelf komen ophalen op een van onze pick-up points.

Na het ondertekenen van de Huurovereenkomst is deze definitief. Op het moment van afleveren gaat voor deze Ride Today Transportmiddel de Huurovereenkomst in, waarop niet alleen dit Servicehandboek van toepassing is, maar ook de Huur- of samenwerkingsovereenkomst, Privacy statement en onze Algemene Voorwaarden. Neem je meerdere transportmiddelen bij ons af? Dan staan die overzichtelijk vermeld op de Huurovereenkomst.

We raden je aan om voordat jij jouw Ride Today Transportmiddel in gebruik neemt, onze instructievideo's via de QR-code op het voertuig, in de mail van je contract of op de website te bekijken.

Schade en diefstal hebben wij geregeld

Goed om te weten dat je Ride Today transportmiddel door ons is verzekerd tegen schade en diefstal bij niet verwijtbaar handelen. Je kan dus vrijwel zorgeloos aan de slag! De voorwaarden zijn verder uitgewerkt in dit Servicehandboek en de Algemene Voorwaarden. Mocht er een aanvullende verzekering zijn afgesloten of afspraken zijn gemaakt, dan vind je die terug in de huurovereenkomst of het afleverformulier van je voertuig.



Voor bijvoorbeeld personeel dat gebruikmaakt van je Ride Today transportmiddel, de meegeleverde accessoires, goederen én je onderneming in het algemeen is het raadzaam om zelf de nodige verzekeringen af te sluiten. Dat kan Ride Today niet voor je doen.

Reparatie en onderhoud snel geregeld

Binnen de huurovereenkomst valt ook periodiek onderhoud van jouw voertuig. Mocht je een keer pech hebben, ook dan is er niets aan de hand. Reparatie en onderhoud worden zo snel mogelijk uitgevoerd door Ride Today of een van onze servicepartners.

Mocht reparatie niet lukken, dan vervangen we jouw voertuig, want met onze voertuigen sta je nooit lang stil. We zorgen ervoor dat je altijd zo snel mogelijk weer onderweg bent! Wil je hier meer over weten? Lees dan het stukje vervangend vervoer.

Wat je van ons kan verwachten (en wat wij van je verwachten) vind je terug in de onderstaande Servicevoorwaarden en is afhankelijk van het de Huurovereenkomst en voertuig dat je hebt afgesloten.

Veel plezier met jouw voertuig!



Servicevoorwaarden Ride Today

1. Preventief Onderhoud

Binnen de huurovereenkomst valt standaard preventief onderhoud van jouw Ride Today voertuig. Wat betekent preventief onderhoud? Dit houdt in dat gedurende de huurperiode periodiek op locatie een onderhoudsbeurt wordt uitgevoerd om jouw voertuig in topconditie te houden. Voor het inplannen hiervan neemt onze afdeling service contact met jou op, hier hoeft je zelf niets voor te doen. Uiteraard kun je altijd contact met Ride Today opnemen bij vragen of problemen, dit kan via service_nl@ridetoday.io of via +31(0)85 40 000 58.

Een periodieke onderhoudsbeurt omvat het volgende:

Het onderhouden van het Ride Today Transportmiddel en het vervangen van slijtage onderdelen (o.b.v. een gebruik van 10.000 km/jaar), te weten:

- Banden
- Remblokken – en schijven
- Aandrijfketting/-band en bladen
- Verversen smeermiddelen en klein materiaal

Voorrijkosten

Wordt het Ride Today transportmiddel op de afgesproken plaats, datum en tijdstip beschikbaar gesteld dan worden er geen voorrijkosten in rekening gebracht. Wordt het voertuig echter niet beschikbaar gesteld zoals afgesproken, dan worden €50,- voorrijkosten in rekening gebracht.

Als gebruiker van jouw Ride Today Transportmiddel heb jij het beste zicht op de conditie en veiligheid van jouw voertuig. Controleer daarom jouw voertuig elke keer voor gebruik op abnormaalheden, problemen of schades die het gebruik of de veiligheid kunnen beïnvloeden. Twijfel je? Gebruik jouw Ride Today Transportmiddel niet en neem direct contact met ons op.



Wat vragen wij aan jou om kort voor gebruik van jouw Ride Today transportmiddel te doen?

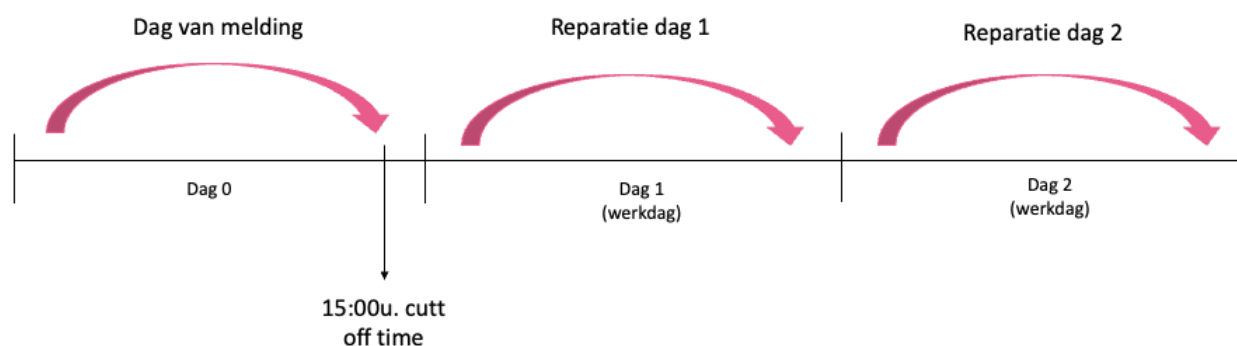
- Controleer de bandenspanning
- Houd de benodigde vloeistoffen op peil, indien aanwezig
- Zorg dat het transportmiddel schoon is
- Check of de verlichting werkt
- Controleer of er schades zijn of omstandigheden die veilig gebruik in de weg staan
 - *Indien dit het geval is, mag het transportmiddel niet gebruikt worden voordat er een reparatie plaatsvindt.*

2. Reparatie

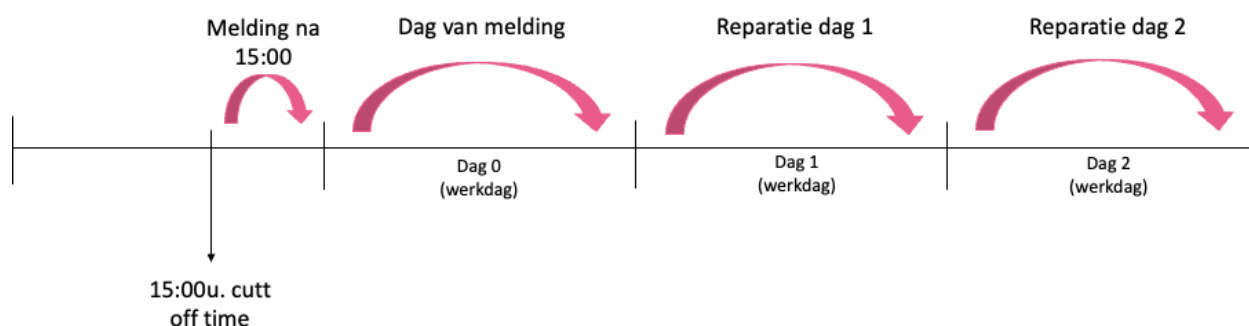
Indien jouw Ride Today Transportmiddel een reparatie nodig heeft, kun je dit 24/7 doorgeven via het Serviceportaal. Je moet dit wel (zelf) melden bij ons. We streven ernaar om reparaties aan jouw Ride Today binnen 2 werkdagen na een ontvangen van jouw melding opgelost te hebben bij een huurovereenkomst voor commercieel gebruik en binnen 4 werkdagen bij een Huurovereenkomst voor consumenten gebruik. Het moment van repareren stemmen we natuurlijk met je af. Hier geldt ook dat wanneer jouw Ride Today niet beschikbaar gesteld kan worden op de overeengekomen locatie, datum en tijdstip, er €50,- voorrijkosten in rekening worden gebracht.

Een melding of aanvraag na 15.00 uur wordt beschouwd als een volgende werkdag. Indien je bijvoorbeeld op dinsdag om 16:00 uur een melding maakt, gaan de 2 werkdagen vanaf de woensdagochtend om 09:00 uur in. Zie onderstaande afbeeldingen ter illustratie. Uiteraard streven wij er altijd naar je zo snel mogelijk weer op weg te helpen!

Situatie 1. Melding vóór 15:00 uur.



Situatie 2. Melding na 15:00 uur.



Benodigde reparaties en/of onderdelen als gevolg van misbruik, ongeval en/of foutief handelen zijn niet gedekt en voor jouw rekening. In dat geval wordt er tenminste een eigen risico geïnd, zoals weergegeven in Figuur 1 op pagina 8 per model, die toepasbaar is per incident en op de Ride Today genoemd in jouw contract of samenwerkingsovereenkomst. Zie Artikel 3 voor verdere informatie over de reparatie en kosten van schades.

Vervangend vervoer

Indien 2 werkdagen na melding bij een Huurovereenkomst voor commercieel gebruik, waarbij een melding na 15:00 uur wordt beschouwd als een volgende werkdag zoals in Artikel 2 wordt genoemd, jouw voertuig nog niet gerepareerd is, streven wij ernaar om zo snel mogelijk jouw voertuig te vervangen met een vergelijkbaar model. Indien jouw voertuig definitief moet worden vervangen is dit kosteloos. Wanneer de schade aan het voertuig buiten jouw schuld om is verzorgen wij alles, inclusief de bestickering. In alle andere situaties, zullen wij de kostenconsumenten gebruik consumenten.

3. Afhandeling schades en diefstallen

Bij Ride Today houden we niet van onduidelijkheden. Daarom hebben we richtlijnen voor geaccepteerde en niet geaccepteerde schades opgesteld. Zo is het voor iedereen duidelijk. Om te beginnen snappen we dat jouw voertuig na verloop van tijd gebruikssporen vertoont. Dat vinden we normaal en prima!

Zoals hierboven vermeldt, wordt jouw voertuig onderhouden en gerepareerd door Ride Today of een van onze servicepartners. Deze partij legt alle gebruikssporen en schades vast aan de hand van de richtlijnen voor geaccepteerde en niet geaccepteerde schades. In figuur 3 is de verdeling van de kosten voor onderhoud, reparatie en vermissing schematisch weergegeven.

Geaccepteerde reparaties

Gebruikssporen en schades aan jouw voertuig die zijn ontstaan door een ongeval of normaal gebruik vallen onder geaccepteerde schades. Die worden gerepareerd en daarvoor brengen wij jou niets in rekening. Bij diefstal of schade kan een eigen risico gelden. In figuur 1 staan deze bedragen per voertuig model en in figuur 2 of dit eigen risico op een bepaalde schade wel (ja) of niet (Nee) van toepassing is. Er wordt o.b.v. de leeftijd en de kilometerstand bepaald, welke gebruikssporen en schades geaccepteerd zijn en welke niet.

Niet-geaccepteerde reparaties

Gebruikssporen en schades aan jouw Ride Today die zijn ontstaan door bovengemiddelde slijtage, misbruik aan jouw Ride Today of door gebruik of handelen in strijd met de Algemene Voorwaarden of gebruiksaanwijzingen en handleidingen van jouw voertuig, vallen onder niet-geaccepteerde reparaties oftewel “Onderhoud Buiten Serviceplan”. Voor deze schades geldt dat jij de kosten van herstel moet voldoen en bij verwijtbaar gedrag het volledige eigen risico bedrag (figuur 1) moet betalen en mogelijk een aanvullende vergoeding o.g.v. de Algemene Voorwaarden. Bij diefstal geldt dat de vervangingswaarde hiervoor in rekening wordt gebracht wanneer er sprake is van nalatigheid. Mocht je een sleutel kwijtraken, dan zorgt Ride Today voor



een nieuw exemplaar voor je en wordt er €50,- in rekening gebracht. Breekt een sleutel per ongeluk af? Dat kan gebeuren - per voertuig en na afgifte van de gebroken sleutel - regelen we één keer kosteloos een nieuwe, daarna wordt voor elk volgend geval € 50,- in rekening gebracht. In het geval dat het slot vervangen dient te worden, worden deze kosten in rekening gebracht.

4. Essential contracten

Ride Today heeft een propositie gericht op gebruikers die het voertuig weinig gebruiken. Deze voertuigen vallen onder het contracttype “Essential” en het bijhorende onderhoud en service is hierop aangepast. Op jaarbasis mogen deze voertuigen maximaal 1500 kilometer fietsen, ideaal voor klanten die de fiets eens per week gebruiken bijvoorbeeld. Voor gebruik boven dit aantal kilometers wordt een extra kilometerheffing van €0,45 per kilometer gerekend wanneer er meer kilometers dan het aantal toegestane kilometers wordt gereden. Het aantal kilometers wordt per kwartaal berekend en afgerekend door middel van een factuur.

In het geval dat er twee kwartalen achter elkaar meer dan 25% van het toegestane aantal kilometers wordt gereden, wordt het “essential contract” omgezet naar een regulier contract met ongelimiteerde kilometers en bijhorende onderhoud en service.

5. Wijzigen

Ride Today is gerechtigd deze Servicevoorwaarden en haar Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen worden minimaal één maand voor de ingangsdatum bekend gemaakt door middel van een mededeling op de website www.ridetoday.io of per e-mail aan jou.

Figuur 1. Eigen risico per DOCKR en per (schade)geval en incident

Ride Today model	Maximaal eigen risico
Urban Arrow L Business	€250
Urban Arrow L Family	€250
Urban Arrow XL	€250
Cargo Cycling Convy	€250
Kettler Family	€250
Kettler Business	€250
Ouca Kiddiebus	€500
Ouca Transporter	€500
Ouca Taxi	€500
Union e-lite	€100

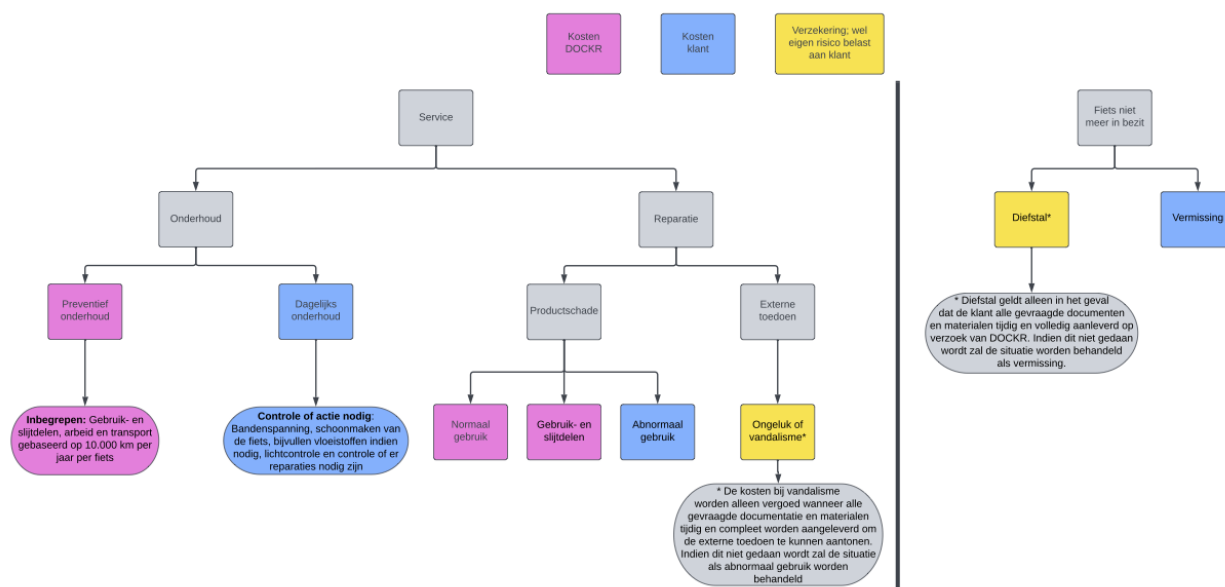
Figuur 2. Overzicht van de schadevormen en of een eigen risico wel (Ja) of niet (Nee) voor jouw rekening komt. Let op, bij niet geaccepteerde schades worden alle kosten in rekening gebracht.

Schades aan band	Eigen risico
Lekke band door extern voorwerp (schroef, glas, etc.)	Ja
Lekke band door kapot ventiel	Nee
Lekke band door stoeprand	Ja
Lekke band door onjuiste bandenspanning	Ja
Kleine beschadigingen waarbij canvas niet zichtbaar is	Nee
Uitstulpingen aan de buitenkant van de band	Ja
Beschadigde banden, bijvoorbeeld scheuren waarbij het canvas van de band zichtbaar is	Ja
Schades aan velg	
Slag in de velg	Ja
Losse spaken	Ja
Ernstige krassen/beschadigingen op de velgen of vervorming van de velgen	Ja
Krassen/beschadigingen op velgen zolang de velgen niet vervormd zijn	Nee

Ernstige krassen/beschadigingen op de velgen	Ja
Schades aan frame/bak/accu	
Afgebroken ringslot fiets*	Ja
Diepe krassen en schaafplekken die door polijsten niet verdwijnen	Ja
Ondiepe krassen die door polijsten verdwijnen	Nee
Krassen met een lengte van meer dan 5 cm	Ja
Kras met een maximale lengte van 5cm	Nee
Lichte krassen als gevolg van montage eigen accessoires	Nee
Hagelschade	Ja
Ontbrekende delen	Ja
Valschade aan de behuizing van de accu	Ja
Defecte accu door val	Ja
Gaten in het zadel	Ja
Aantasting van de lak (o.a. door vogelpoep)	Ja
Deuken, scheuren, schaafplekken en/of gaten in frame/bak met een doorsnede van meer dan 2,5 cm en/of met roestvorming	Ja
Schades aan verlichting	
Loszittende bekabeling	Nee
Breuken en/of scheuren in het glas	Ja
Diefstal	
Diefstal van voertuig	Ja
Diefstal van onderdelen	Ja
Gevolgschade na diefstal	Ja

* Ontstaat vaak door een fiets met een dicht slot van de standaard te halen

Figuur 3. Schematische weergave verdeling kosten onderhoud, reparatie en vermissing



Versie: november 2025