

Servicevoorwaarden CITKAR verhuur

Dit document bevat de gebruiksvoorwaarden die van toepassing zijn op uw CITKAR-huur. Heb je snel hulp nodig om weer op weg te gaan? Alle verzoeken om onderhoud, reparatie en/of pechhulp moeten worden gedaan via het e-mailadres: support@citkar.com.

1. Preventief onderhoud

Het huurcontract omvat standaard preventief onderhoud voor uw CITKAR. Wat betekent preventief onderhoud? Het betekent dat er tijdens de huurperiode regelmatig onderhoud ter plaatse wordt uitgevoerd om ervoor te zorgen dat uw CITKAR niet uitvalt. Wij nemen contact met u op om deze afspraak te regelen, u hoeft zelf niets te doen. Natuurlijk kunt u altijd contact opnemen met CITKAR als u vragen of problemen heeft.

Een reguliere dienst omvat het volgende:

- Onderhoud van het voertuig en vervanging van slijtageonderdelen (gebaseerd op een gebruik van 10.000 km/jaar), namelijk:
 - Banden
 - Remblokken en remschijven
 - Aandrijfketting/riem en lamellen
 - Bijvullen van smeermiddelen en vervangen van ander klein materiaal
- Afroepkosten
 - Let op: Als het voertuig niet beschikbaar is op de afgesproken plaats, datum en tijd, moeten wij een provisie van 100 EUR in rekening brengen.

"Buitensporige" slijtage: Dit omvat slijtage van onderdelen die wordt veroorzaakt door een niet-proportioneel en passend gebruik van de CITKAR:

- Versleten banden < 1.000km
- Versleten parkeerrem < 10.000km
- Versleten remblokken < 1.000km
- Versleten remschijven < 2.500km
- Randbreuk
- Afscheurde oplaadkabel van de mobiele telefoonhouder
- Gebroken spiegels
- Schade aan de spoorstang/bladveren.
- Gescheurde stoelbekleding
- Schade aan de voorruit of de bestuurderscabine
- Schade aan de knoppen op het stuur of het display

Het herstel van deze schade zal door CITKAR worden gefactureerd volgens de uitgaven.

Definitie van overmatige slijtage

Overmatige slijtage tijdens de huurperiode en overmatige slijtage bij het terugbrengen van het voertuig worden de klant in rekening gebracht. Normale slijtage wordt verondersteld en wordt niet in rekening gebracht. De voorbeelden in de onderstaande tabel zijn louter indicatief en pretenderen niet volledig te zijn. Indien de toestand van het teruggegeven voertuig niet overeenstemt met normale slijtage, draagt de klant de kosten die nodig zijn om het voertuig in goede staat te herstellen (zie tabel). De mate van slijtage vloeit voort uit de inspectie van het voertuig volgens de gegevens op de retourkaart.

Speciaal geval: Als het CITKAR-voertuig een ongeluk heeft gehad en gerepareerd moest worden, wordt de kwaliteit van de uitgevoerde reparaties onderzocht.

- Het rechtzetten van het frame, de vork
- Kwaliteit en kleur van het lakwerk

Schade kenmerk (inclusief de doos)	Voorbeelden van belastbare buitensporige slijtage
Kras	Als de kras meer dan 2,5 cm bedraagt, individueel of cumulatief op gelakte panelen.
Delle	Als een oppervlak of deel van het voertuig 4 of meer deuken van enige omvang vertoont. Als een deuk een diameter van meer dan 2,5 cm heeft.
Rockfall	Bij 10 of meer botsingen aan één kant of deel van het voertuig. Als een inslag een diameter heeft van meer dan 2,5 cm.
Slechte kwaliteit van de reparaties	Als het volgende zichtbaar is: afbladderende verf, druppels, golvende panelen, verfspatten of scheuren, kleurverschillen, krassen die met bijwerkverf zijn bedekt, enz.
Frame/structurele schade	Dergelijke schade
Verontreiniging lak	Als de blanke lak overmatig gecorrodeerd is. Boomsap, zure regen, vogelpoep, morsen, enz.
Branding	Als op het voertuig een speciaal merk/logo/decoratie is aangebracht, moet dit worden verwijderd voordat het voertuig wordt teruggebracht.
Zijspiegel(s)	Zijspiegel(s) gebroken, gebarsten of ontbreken.
Zadel / binnenvoering	Zadel / interieurbekleding - Brandwonden,

	gaten, scheuren, sneden, schroeiplekken of vlekken indien groter dan 0,7 inch op het zadel of de hemelbekleding.
Voorruit / Glas	Voorbeelden van belastbare buitensporige slijtage
Voorruit	Krassen, deuken, scheuren, stoten met uitspraak, enz. die groter zijn dan 0,7 cm of van enige omvang in de gezichtslijn van de bestuurder.
Wielen (incl. covers / velgen)	Voorbeelden van belastbare buitensporige slijtage
Wielen	Als dat niet de originele onderdelen zijn.
Kras of groef in het wiel	Indien de kras of groef in het wiel meer dan 5 cm bedraagt, afzonderlijk of gecumuleerd; indien het wiel gedeukt is of andere structurele schade heeft.
Gebogen wiel	Verbogen wiel als de schade de prestaties of de veiligheid beïnvloedt.
Spaken	Spaken indien gebroken, gebarsten of vermist.
Onderdelen & Toebehoren / Andere	Voorbeelden van belastbare buitensporige slijtage
Aftermarket onderdelen	Als de originele uitrusting ontbreekt of als er schade (aan de onderdelen of aan het voertuig) wordt veroorzaakt door het verwijderen of installeren van onderdelen.
Stuur	Als het stuur gewijzigd of beschadigd is.
Schorsingen	Als de ophanging veranderd of beschadigd is.
Sleutels	Als knoppen ontbreken of niet werken.
Knoppen/hendels, bel enz.	Als knoppen/hendels, bel enz. ontbreken, gebroken zijn of niet functioneren.

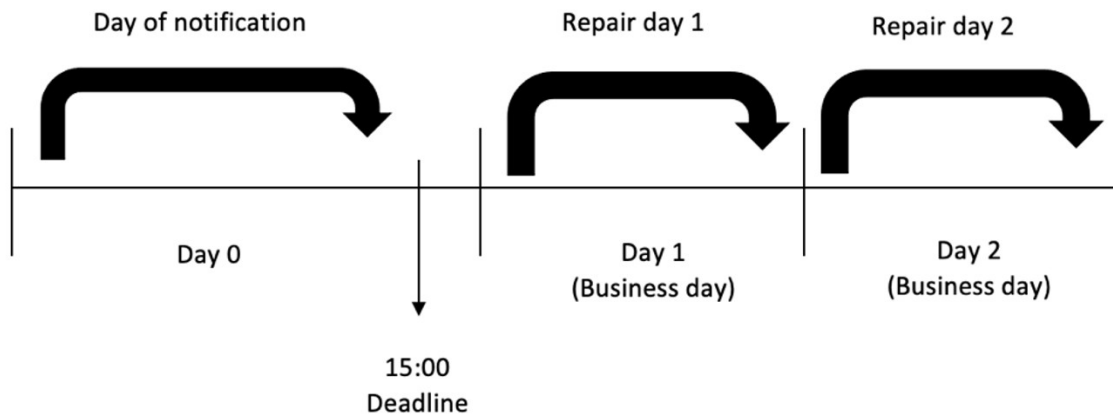
ID-sticker op voertuig, batterij of lader	Als de ID-sticker van het voertuig/de batterij/de lader ontbreekt (als de unieke ID niet gegraveerd is).
Elektrisch / Mechanisch / Overig	Voorbeelden van belastbare buitensporige slijtage
Elektrische & mechanische schade	Mechanische of elektrische schade als gevolg van het feit dat het voertuig niet is onderhouden overeenkomstig de gebruikershandleiding en het Armada Preventief Onderhoudsprogramma, waarbij het Armada Programma voorrang heeft.
Koplampen, knipperlichten, achterlichten	Koplampen, richtingaanwijzers, achterlichten Als het glas of de plastic afdekking(en) gebroken/gebarsten zijn of de lamp(en) niet werken.
Elektrische	Als elektrische apparaten en elektrische accessoires niet functioneren (bijv.: LED-display).
Batterij	Als de batterij na 36 maanden niet meer dan 80 % kan worden opgeladen.

2. Reparaties

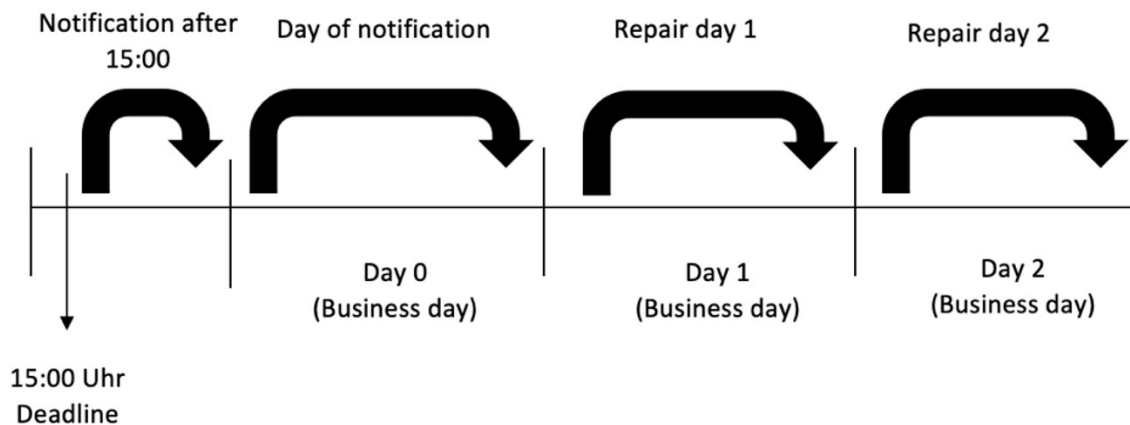
Als uw CITKAR gerepareerd moet worden, kunt u te allen tijde contact met ons opnemen. Wij zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur bereikbaar op bovenstaand e-mailadres. Wij streven ernaar de reparaties aan uw voertuig binnen 2 werkdagen na ontvangst van de kennisgeving af te ronden. We maken natuurlijk een afspraak met u voor de reparaties. Indien het voertuig niet beschikbaar kan worden gesteld op de overeengekomen plaats, datum en tijdstip, wordt een provisie van 100 EUR in rekening gebracht.

Een verslag of verzoek dat na 15.00 uur wordt ingediend, wordt geacht op de volgende werkdag te zijn ingediend. Als u bijvoorbeeld op dinsdag om 16.00 uur een melding doet, beginnen de 2 werkdagen op woensdagochtend om 09.00 uur. Zie de onderstaande foto's ter illustratie. Natuurlijk streven we er altijd naar om u zo snel mogelijk weer op weg te helpen!

Situation 1: Notification before 15:00



Situation 2: Notification after 15:00



2.a. Schadeherstel & duur (deadline: 15.00 uur)

De volgende schadeklassen dienen om de duur van het schadeherstel te classificeren en te verklaren. Wij zullen er alles aan doen om u zo nodig sneller weer operationeel te maken. In sommige gevallen kan echter een langere verwerkingstijd nodig zijn.

Schade klasse 1 1: 24-48 uur

- Defecte velgen, banden en binnenbanden
- Defecte of versleten spiegel
- Gebroken stoel
- Parkeerremkabel
- Defecte lader

Schade klasse 2: 48- 96 uur

- Problemen met het sluitingsmechanisme van de doos
- Problemen met de elektronica
- Storing motor/generator

- Defecte voorruit
- Spoorstang of stuurinrichting defect
- Defecte stuurwielknoppen
- Defect display
- Defecte koplampen/achterlichten/knipperlichten

Schade klasse 3: 1-2 weken

- Defecte batterij
- Schade aan de carrosserie
- Schade aan de doos die leidt tot vervanging van de doos
- Bladveer vervangen
- Remleidingen beschadigd

Noodzakelijke reparaties en/of vervangende onderdelen als gevolg van verkeerd gebruik, ongelukken en/of verkeerd gebruik worden niet gedekt en zijn de verantwoordelijkheid van de klant. In dit geval zal een eigen risico in rekening worden gebracht, zoals aangegeven in tabel 1 per model voertuig, per gebeurtenis en voor de voertuigen die in uw contract of samenwerkingsovereenkomst zijn vermeld. Voor meer informatie over reparatie- en schadekosten, zie artikel 4.

2.b. Vervangend voertuig

Indien uw CITKAR na kennisgeving niet binnen de bovengenoemde duur van de betreffende schadeklasse kan worden gerepareerd, waarbij kennisgeving na 15.00 uur wordt geacht te hebben plaatsgevonden op de eerstvolgende werkdag als bedoeld in artikel 2, zullen wij trachten het voertuig binnen twee werkdagen (maandag t/m vrijdag) te vervangen door een vergelijkbaar model.

3. Hulp bij pech onderweg

Als uw CITKAR tijdens een reis defect raakt, kunt u 5 dagen per week contact opnemen met onze pechdienst via ons algemene nummer.

4. Verwerkingsschade

Bij CITKAR houden we niet van dubbelzinnigheid. Daarom hebben we richtlijnen opgesteld voor geaccepteerde en niet-geaccepteerde schade. Dit zorgt ervoor dat het voor iedereen duidelijk is. Allereerst begrijpen we dat uw CITKAR na verloop van tijd gebruikssporen gaat vertonen. Dit is normaal en prima!

Zoals hierboven vermeld wordt uw CITKAR door ons of onze partner onderhouden en gerepareerd. Daarin worden alle tekenen van gebruik en schade geregistreerd overeenkomstig het beleid inzake aanvaardbare en ontoelaatbare schade. De niet aanvaarde schade wordt u in rekening gebracht volgens de respectieve kosten of, indien een verzekering is geboekt, een eigen risico vermeld in tabel 1 per voertuigmodel en per incident en voor de voertuigen die in uw contract of samenwerkingsovereenkomst zijn vermeld. Tabel 2 geeft een overzicht van alle soorten schade en de dekking. Eerst worden de definities van aanvaarde en niet-aanvaarde schade kort toegelicht.

Tabel 1: Eigen risico per voertuigmodel met verzekering

Model voertuig	Overschade carrosserie	Aftrekbare diefstal
CITKAR Pick-Up	EUR 500	EUR 500
CITKAR Levering	EUR 500	EUR 500
CITKAR Levering Max	EUR 500	EUR 500

4.a. Geaccepteerde schadevergoeding

Tekenen van slijtage en schade aan uw CITKAR veroorzaakt door normaal gebruik zijn aanvaardbare schade. Een onafhankelijke deskundige controleert de leeftijd en de kilometerstand om te bepalen welke slijtage en schade aanvaardbaar is.

4.b. Schade niet geaccepteerd

Gebruikssporen en schade aan uw CITKAR veroorzaakt door een ongeval of bovengemiddelde slijtage aan uw CITKAR die gerepareerd moet worden, zijn geen geaccepteerde schade. Uiteraard zal ook dit door een onafhankelijke partij worden beoordeeld.

Tabel 2: Lijst van soorten schade en overeenkomstige dekking

	Kostenberekening
Schade aan velgen en banden	
Krassen/schade aan de velgen, mits de velgen niet vervormd zijn.	0%
Zware krassen/schade aan de velgen	100%
Schade aan carrosserie/bak	
Diepe krassen en schaafwonden die niet door polijsten kunnen worden verwijderd	100%
Ondiepe krassen die tijdens het polijsten verdwijnen	0%
Krassen van meer dan 3 cm lang	100%
Krassen met een maximale lengte van 3 cm	0%
Lichte krassen als gevolg van de installatie van eigen accessoires	0%
Hagelschade	100%

Ontbrekende onderdelen	100%
Gaten in de stoel	100%
Schade aan de lak (bijvoorbeeld door vogelpoep).	100%
Deuken, scheuren, krassen en/of gaten in het frame/bak met een diameter van meer dan 2,5 cm en/of met roestvorming	100%
Schade aan de verlichting	
Losse kabels	0%
Breuken en/of barsten in het glas	100%
Diefstal	
Diefstal van het voertuig	100%
Diefstal van onderdelen	100%
Gevolgschade na een diefstal	100%
Schade aan de band	
Platte band veroorzaakt door een voorwerp (schroef, glas, enz.)	0%
Lekke band door defect ventiel	0%
Platte band veroorzaakt door stoeprand	100%
Platte band door verkeerde bandenspanning	100%
Schade aan de buitenkant van de band (afgezien van normale slijtage)	100%
Beschadigde banden, bijvoorbeeld scheuren waardoor de stof van de band zichtbaar is	100%
Schade aan de velg	
Deuk in de velg	100%
Gebroken spaak(ken)	100%
Zware krassen/schade aan de velgen of vervorming van de velgen	100%

5. Verander

CITKAR heeft het recht deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De wijzigingen zullen ten minste één maand voor de inwerkingtreding ervan worden aangekondigd door middel van een bericht op de website op de website www.citkar.com/de/ en per e-mail aan de huurder. Indien de wijziging tot gevolg heeft dat aan de huurder een dienst wordt verleend die aanzienlijk verschilt van de oorspronkelijke dienst, heeft de huurder het recht de overeenkomst te ontbinden op het tijdstip waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.