

SERVICEVOORWAARDEN

Reparatie, onderhoud en leasevoertuigen

Document	Servicevoorwaarden Reparatie en Leasevoertuigen
Uitgever	Delymo B.V.
Versie	27 augustus 2026
Toepassing	Serviceaanvragen, reparatie, onderhoud, diagnose, transport en vervangend vervoer

Belangrijk

Deze voorwaarden vormen samen met de bevestigde serviceopdracht en, indien van toepassing, de leaseovereenkomst het juridische kader voor de uitvoering van de werkzaamheden. Een ingediende servicemelding is nog geen bevestigde afspraak.

DELYMO B.V.

Delivery Mobility Service

Inhoudsopgave

1. Toepasselijkheid
2. Indienen van een serviceaanvraag
3. Verplichte en juiste informatie
4. Betaalachterstand
5. Planning en uitvoeringstermijn
6. Bereikbaarheid van het voertuig
7. Leasevoertuigen
8. Voertuigen in eigendom van de klant
9. Diagnose en prijsopgave
10. Foto's, inspectie en proefrit
11. Onderdelen
12. Vervangend voertuig
13. Persoonlijke eigendommen
14. Oplevering en ophalen
15. Garantie en klachten
16. Facturatie en incasso
17. Aansprakelijkheid
18. Overmacht
19. Persoonsgegevens
20. Toepasselijk recht en geschillen

1. Toepasselijkheid

Deze servicevoorwaarden zijn van toepassing op alle bij Delymo B.V. ingediende aanvragen voor reparatie, onderhoud, diagnose, pechservice, ophalen, afleveren en omwisselen van scooters, e-bikes en andere voertuigen.

Voor leasevoertuigen gelden daarnaast de leaseovereenkomst en de daarbij behorende algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid gaan de specifieke afspraken in de leaseovereenkomst voor.

2. Indienen van een serviceaanvraag

Een servicemelding is uitsluitend een aanvraag en nog geen bevestigde afspraak of garantie dat werkzaamheden op een bepaalde datum worden uitgevoerd.

De aanvraag wordt beoordeeld nadat alle verplichte gegevens volledig en correct zijn ontvangen. Een afspraak, routeplanning of toezegging is pas definitief nadat Delymo deze schriftelijk, per e-mail of per WhatsApp heeft bevestigd.

De aanvrager verklaart bevoegd te zijn om de melding namens de klant of onderneming in te dienen.

3. Verplichte en juiste informatie

De klant moet ten minste de volgende gegevens correct aanleveren:

- bedrijfsnaam of volledige naam;
- contactgegevens;
- kenteken, framenummer of fietsnummer;
- exacte locatie van het voertuig;
- duidelijke omschrijving van de storing;
- relevante foto's of video's;
- informatie over schade, aanrijding, diefstal, vermissing of eerder uitgevoerde reparaties;
- eventuele problemen met accu, lader, sleutels of sloten.

Onvolledige of onjuiste aanvragen kunnen worden aangehouden of niet worden ingepland. Gevolgen en extra kosten die ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie komen voor rekening van de klant, voor zover wettelijk toegestaan.

4. Betaalachterstand

Een serviceaanvraag kan worden geregistreerd, maar wordt niet ingepland of uitgevoerd zolang sprake is van vervallen en onbetaalde facturen.

Dit geldt niet wanneer vooraf schriftelijk een betalingsregeling met Delymo is afgesproken en de klant deze regeling volledig en tijdig nakomt.

Bij het niet nakomen van een betalingsregeling mag Delymo de service en overige werkzaamheden opnieuw opschorten, voor zover dit contractueel en wettelijk is toegestaan.

Betaling van de achterstand geeft geen recht op directe uitvoering. De aanvraag wordt na verwerking van de betaling opnieuw in de planning opgenomen.

5. Planning en uitvoeringstermijn

Door Delymo genoemde termijnen zijn streeftermijnen en geen fatale termijnen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Voor volledig gemelde storingen aan leasevoertuigen streeft Delymo ernaar binnen 24 uur contact op te nemen of service in te plannen. De uitvoering is mede afhankelijk van bereikbaarheid, locatie, beschikbaarheid van personeel, voertuigen en onderdelen, verkeersomstandigheden en overmacht.

6. Bereikbaarheid van het voertuig

Het voertuig moet op de opgegeven locatie aanwezig, bereikbaar en veilig verplaatsbaar zijn. De juiste sleutels, sloten en eventuele toegangscode's moeten beschikbaar zijn.

De klant zorgt vooraf voor toestemming om het terrein, pand of de stalling te betreden.

Kan Delymo de werkzaamheden niet uitvoeren doordat het voertuig, de sleutel, contactpersoon of toegang ontbreekt, dan mag Delymo de vooraf bekendgemaakte voorrijkosten, wachttijd en kosten van een mislukte rit in rekening brengen.

7. Leasevoertuigen

Bij een leasevoertuig bepaalt Delymo, rekening houdend met veiligheid, kosten, planning en beschikbaarheid, of:

- reparatie op locatie plaatsvindt;
- het voertuig wordt opgehaald;
- het voertuig in de werkplaats wordt onderzocht;
- het voertuig tijdelijk of definitief wordt omgewisseld.

Storingen als gevolg van normale technische gebreken worden behandeld volgens de leaseovereenkomst.

Kosten als gevolg van schade, verkeerd gebruik, onvoldoende zorg, een ongeval, verlies van sleutels, een verkeerd slot, onbevoegde modificaties, gebruik in strijd met de leaseovereenkomst of nalatigheid kunnen aan de klant worden doorbelast.

8. Voertuigen in eigendom van de klant

Voor een voertuig dat eigendom is van de klant geldt de melding als verzoek tot diagnose en/of reparatie binnen de door de klant opgegeven kostenautorisatie.

Delymo mag zonder aanvullende toestemming werkzaamheden uitvoeren tot maximaal het bedrag dat de klant in het serviceformulier heeft geautoriseerd.

Wanneer de verwachte kosten dit bedrag overschrijden, vraagt Delymo eerst aanvullende toestemming. Noodzakelijk meerwerk dat vooraf redelijkerwijs niet kon worden voorzien, wordt gemeld voordat dit wordt uitgevoerd, tenzij onmiddellijk handelen noodzakelijk is om veiligheidsrisico's of verdere schade te beperken.

9. Diagnose en prijsopgave

Diagnose, demontage, transport en onderzoek kunnen kosten met zich meebrengen, ook wanneer geen reparatie wordt uitgevoerd. Deze kosten worden vooraf of via de bij de aanvraag vermelde tarieven kenbaar gemaakt.

Een prijsopgave is indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een vaste prijs is afgesproken.

Een diagnose is een onderzoek op basis van de op dat moment waarneembare klachten. Delymo garandeert niet dat iedere storing direct of volledig kan worden vastgesteld, met name bij onderbroken, elektronische of niet reproduceerbare storingen.

10. Foto's, inspectie en proefrit

De klant geeft Delymo toestemming om voor registratie, diagnose, schadevaststelling en bewijs foto's of video's van het voertuig te maken.

Delymo mag, indien noodzakelijk voor diagnose of eindcontrole, een technische test of proefrit uitvoeren. Dit gebeurt uitsluitend door een bevoegde medewerker en voor zover het voertuig veilig kan worden gebruikt.

11. Onderdelen

Onderdelen die bij een leasevoertuig worden verwijderd of vervangen blijven eigendom van Delymo.

Bij een voertuig dat eigendom is van de klant kunnen vervangen onderdelen op voorafgaand verzoek worden teruggegeven, behalve wanneer sprake is van:

- ruil- of statiegeldonderdelen;
- garantieonderzoek;
- onderdelen die volgens wet- of regelgeving moeten worden afgevoerd;
- onderdelen waarvan bewaring of teruggave een veiligheids- of milieurisico oplevert.

Levertijden zijn afhankelijk van beschikbaarheid bij leveranciers en fabrikanten. Vertraging in de levering van onderdelen geeft niet automatisch recht op schadevergoeding of vervangend vervoer.

12. Vervangend voertuig

Een vervangend voertuig wordt alleen verstrekt wanneer dit volgt uit de leaseovereenkomst, schriftelijk is bevestigd en een geschikt voertuig beschikbaar is.

Bij schade of een aanrijding kan Delymo verlangen dat eerst een volledig schadeformulier, foto's en overige gevraagde informatie zijn ontvangen.

De klant is tijdens het gebruik verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik, correcte stalling, de voorgeschreven beveiliging en tijdige teruggave. Het voertuig mag niet zonder toestemming door derden worden gebruikt, doorverhuurd, aangepast of voor andere doeleinden worden ingezet.

Verkeersboetes, parkeerheffingen, schade, verlies van sleutels of accessoires en andere aan het gebruik toe te rekenen kosten kunnen aan de klant worden doorbelast overeenkomstig de lease- of bruikleenvoorwaarden.

13. Persoonlijke eigendommen

De klant moet persoonlijke eigendommen, handelswaar, documenten, geld en losse accessoires vóór ophalen of reparatie uit het voertuig verwijderen.

Delymo is niet verantwoordelijk voor achtergelaten zaken, tenzij verlies of beschadiging aantoonbaar het gevolg is van een aan Delymo toerekenbare tekortkoming.

14. Oplevering en ophalen

Nadat Delymo heeft gemeld dat een voertuig gereed is, moet het voertuig binnen de aangegeven termijn worden opgehaald en moeten openstaande reparatiekosten worden voldaan.

Wanneer het voertuig niet tijdig wordt opgehaald, mag Delymo na een voorafgaande waarschuwing stallingskosten berekenen volgens het vooraf bekendgemaakte tarief.

Delymo behoudt zich, voor zover wettelijk toegestaan, het recht voor het voertuig onder zich te houden totdat opeisbare kosten voor de betreffende opdracht zijn betaald.

15. Garantie en klachten

Delymo staat ervoor in dat werkzaamheden zorgvuldig en vakbekwaam worden uitgevoerd.

Garantie op uitgevoerde werkzaamheden en geleverde onderdelen geldt binnen de schriftelijk overeengekomen garantieperiode en uitsluitend voor het door Delymo uitgevoerde werk of geleverde onderdeel.

Garantie geldt niet voor normale slijtage, verkeerd gebruik, schade, ongevallen, externe invloeden, onbevoegde aanpassingen, gebrekkig onderhoud of werkzaamheden die na oplevering door derden zijn uitgevoerd.

Een klacht moet na ontdekking zo snel mogelijk schriftelijk worden gemeld. De klant moet Delymo een redelijke mogelijkheid geven om de klacht te onderzoeken en, indien Delymo verantwoordelijk is, het gebrek te herstellen.

Wettelijke rechten, waaronder de rechten van consumenten, blijven onverminderd van toepassing.

16. Facturatie en incasso

Facturen moeten binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn worden voldaan.

Bij niet-tijdige betaling kan Delymo wettelijke handelsrente of de overeengekomen contractuele rente en buitengerechterlijke incassokosten in rekening brengen, voor zover wettelijk toegestaan.

Voor consumenten worden incassokosten pas in rekening gebracht nadat de wettelijk vereiste kosteloze betalingsherinnering en termijn zijn verstreken.

17. Aansprakelijkheid

Delymo is aansprakelijk voor directe schade die aantoonbaar het gevolg is van een aan Delymo toerekenbare tekortkoming.

Voor zakelijke klanten is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Delymo wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.

Delymo is tegenover zakelijke klanten niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder omzetverlies, winstderving, gemiste opdrachten, bedrijfsstilstand, verlies van gegevens of aanspraken van derden, behalve wanneer de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Delymo.

Deze beperkingen gelden niet wanneer en voor zover dwingend recht zich daartegen verzet.

18. Overmacht

Delymo is niet aansprakelijk voor vertraging of het niet kunnen uitvoeren van werkzaamheden door omstandigheden waarop Delymo redelijkerwijs geen invloed heeft, waaronder uitval van personeel, verkeersproblemen, extreme weersomstandigheden, storingen bij leveranciers, tekorten aan onderdelen, overheidsmaatregelen, brand, diefstal of technische storingen.

Delymo informeert de klant zo spoedig mogelijk wanneer een dergelijke situatie gevolgen heeft voor de planning.

19. Persoonsgegevens

Delymo verwerkt persoonsgegevens, voertuiggegevens, locatiegegevens, foto's en contactgegevens voor behandeling van de melding, uitvoering van de overeenkomst, planning, communicatie, facturatie, schadeafhandeling en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Meer informatie staat in de privacyverklaring van Delymo, die via het serviceformulier beschikbaar wordt gesteld.

20. Toepasselijk recht en geschillen

Op de overeenkomst en deze servicevoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen met zakelijke klanten worden, voor zover wettelijk toegestaan, voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag.

Voor consumenten geldt de volgens de wet bevoegde rechter.