

The English language version follows the Dutch language version

Algemene Voorwaarden

Cargoroo

Versie 2.1 (17 december 2021)

Algemene Voorwaarden

1 Begrippen

1.1 De volgende begrippen worden gehanteerd in deze **Algemene Voorwaarden**:

Cargoroo: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Cargoroo B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Govert Flinckstraat 309 H, 1074 CA en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 68994796, met BTW nummer: NL857680560B01.

App: de applicaties voor het Gebruik van een Bakfiets, beschikbaar gesteld door Cargoroo en/of door andere partijen die met Cargoroo samenwerken, in verschillende app-stores (waaronder Apple App Store en Google Play store).

Bakfiets: een elektrische deelbakfiets van Cargoroo.

Cargoroolocatie: een door Cargoroo aangewezen plek aan de openbare weg, op een privé terrein of op het trottoir in de openbare ruimte waar een Bakfiets mag staan en die voor Gebruiker toegankelijk is. De Cargoroolocaties kunnen van tijd tot tijd wijzigen en zijn te vinden op de digitale kaart in de App of op de Website.

Diensten: onze diensten bestaan uit het aanbieden van Bakfietsen voor privé gebruik. De Bakfietsen kunnen gemakkelijk via onze App of Website worden gereserveerd en betaald. Ook bieden onze App en Website aanvullende informatie over het gebruik van onze Diensten.

Gebruik: het reserveren en/of het feitelijk in gebruik nemen van een Bakfiets.

Gebruiker: een natuurlijk persoon met wie Cargoroo een Overeenkomst is aangegaan voor het leveren van de Diensten.

Oorspronkelijke Cargoroolocatie: de Cargoroolocatie waar het eerste Gebruik gestart is.

Overeenkomst: iedere overeenkomst gesloten tussen Cargoroo en Gebruiker.

Tarievenlijst: lijst waarop de tarieven zijn opgenomen voor het gebruik van onze Diensten. Deze lijst bevat onder andere de tarieven voor het Gebruik van een Bakfiets, de kosten bij verlies of diefstal van enig van Cargoroo in gebruik verkregen zaak, de kosten bij te laat terugbrengen van een Bakfiets en de kosten bij onjuist afsluiten van de huur of het onjuist terugplaatsen van een Bakfiets. De Tarievenlijst is te raadplegen via de Website, en is tevens op te vragen bij Cargoroo.

Toegestane Inleverlocatie: een of meerdere Cargoroolocaties waar de Bakfiets ingeleverd kan worden die van tijd tot tijd kunnen wijzigen en zijn te vinden op de digitale kaart in de App of op de Website.

Website: de website van Cargoroo: www.cargoroo.nl.

2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze Diensten en op ieder aanbod van Cargoroo, zoals offertes, aanbiedingen en/of Overeenkomsten. Door het gebruik van de Diensten of het gebruik van de App en/of Website aanvaardt de Gebruiker deze Algemene Voorwaarden.

3 Gebruik

3.1 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, dient Gebruiker zich te registreren bij Cargoroo via de Website of App. Gebruiker verstrekt aan Cargoroo alle verzochte persoons- en betalingsgegevens om een gebruikersaccount aan te maken. Gebruiker is altijd verantwoordelijk

voor de juistheid van deze gegevens. Wijziging van gegevens geeft Gebruiker direct door aan Cargoroo. De geregistreerde Gebruiker is verantwoordelijk voor reserveringen en het Gebruik van een Bakfiets via diens gebruikersaccount.

- 3.2 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, dient Gebruiker een Bakfiets te reserveren via de Website of via de App. Cargoroo heeft het recht een reservering te weigeren als er geen Bakfietsen beschikbaar zijn of als een reservering volgens haar redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, komt een reservering pas tot stand nadat deze in de App of op andere wijze door Cargoroo is bevestigd. Voor het maken van een reservering kunnen kosten in rekening gebracht worden, conform de Tarievenlijst.
- 3.3 Gebruiker dient binnen de in de App of op de Website aangegeven tijdsduur het slot van de gereserveerde Bakfiets te openen en daarmee feitelijk in gebruik te nemen. Een reservering wordt automatisch in een boeking omgezet na afloop van de in de App of op de Website aangegeven reserveringstijd.
- 3.4 Bij een reservering voor een bepaalde tijdsduur is Gebruiker verplicht de Bakfiets voor het einde van de tijdsduur van de reservering in te leveren op een Toegestane Inleverlocatie.
- 3.5 Gebruiker kan een reservering voor een bepaalde tijdsduur verlengen ná uitdrukkelijke toestemming van Cargoroo die kan worden verkregen door contact op te nemen met Cargoroo middels de in artikel 14 genoemde contactgegevens.
- 3.6 Om het Gebruik te beëindigen dient de Gebruiker de Bakfiets terug te plaatsen en op slot te zetten op een Toegestane Inleverlocatie. Het Gebruik eindigt pas als Gebruiker in de App heeft aangegeven dat hij de Bakfiets wil inleveren en nadat in de App de melding is verschenen dat de Bakfiets is ingeleverd.
- 3.7 Gebruik is in alle gevallen beperkt tot een tijdsduur van maximaal 24 uur, tenzij Cargoroo voorafgaand toestemming heeft gegeven voor een afwijkende maximale tijdsduur. Gebruiker is verplicht om de Bakfiets binnen de maximale tijdsduur in te leveren op een Toegestane Inleverlocatie.
- 3.8 De kosten van het Gebruik lopen door totdat de Gebruiker de Bakfiets heeft teruggeplaatst op een Toegestane Inleverlocatie en totdat in de App de bevestiging is verschenen dat de Bakfiets is ingeleverd.

4 Tarief, betaling en incasso

- 4.1 Cargoroo stelt de kosten voor het Gebruik vast op grond van de Tarievenlijst en het tijdstip en tijdsduur van het Gebruik. Hierbij wordt rekening gehouden met eventuele abonnementen en vouchers die voor de Gebruiker gelden. De Tarievenlijst is in te zien via de Website.
- 4.2 Betaling vindt plaats overeenkomstig de door Gebruiker gekozen betaalwijze. De beschikbare betaalwijzen zijn in de App of op de Website weergegeven.
- 4.3 Als de voldoening van de verschuldigde kosten om welke reden dan ook niet slaagt, dan stuurt Cargoroo Gebruiker een e-mail met het verzoek om het verschuldigde bedrag alsnog te voldoen. Als het verschuldigde bedrag door Gebruiker niet binnen de gestelde termijn voldaan wordt, dan wordt de vordering uit handen gegeven en worden eventuele incasso- en andere daaruit volgende kosten aan Gebruiker doorberekend.
- 4.4 Cargoroo is gerechtigd de prijzen en tarieven aan te passen, mits Gebruiker daarvan voor aanvang van het Gebruik op de hoogte is gesteld.

5 Verplichtingen gebruiker

- 5.1 Gebruiker is alvorens de Bakfiets in Gebruik te nemen verplicht:
- 5.1.1 de Bakfiets te inspecteren en te controleren op duidelijk zichtbare problemen, ernstige vervuiling of schade (hierna: **Gebreken**);
 - 5.1.2 te controleren of de accu van de Bakfiets voldoende opgeladen is voor de door Gebruiker geplande rit. Gebruiker erkent en aanvaardt dat de aangegeven accucapaciteit een indicatie is, die niet nauwkeurig is, en dat de daadwerkelijke capaciteit van de accu afhangt van o.a. de door Gebruiker gekozen ondersteuningsstand, de belading van de Bakfiets en de actuele weersomstandigheden zoals windkracht en temperatuur. Cargoroo kan de actieradius van de accu van de Bakfiets niet garanderen.
- 5.2 Als Gebruiker Gebreken aan de Bakfiets constateert of constateert dat de accu onvoldoende is opgeladen voor de door Gebruiker geplande rit, meldt hij deze aan Cargoroo vóórdat hij de Bakfiets in Gebruik neemt en onmiddellijk nadat de Gebreken zijn of de onvoldoende accucapaciteit is geconstateerd. Gebruiker meldt de Gebreken of onvoldoende accucapaciteit telefonisch aan Cargoroo met opgaaf van redenen via het telefoonnummer dat vermeld staat op de Website.
- 5.3 Cargoroo bepaalt vervolgens naar eigen inzicht, of de Bakfiets naar redelijke maatstaven nog geschikt is voor Gebruik. Is de Bakfiets hiervoor niet meer geschikt, dan dient Gebruiker af te zien van Gebruik en laat de Gebruiker de Bakfiets staan op de Oorspronkelijke Cargoroo-locatie. Indien mogelijk stelt Cargoroo aan Gebruiker een andere Bakfiets ter beschikking. Is er geen andere Bakfiets beschikbaar, dan worden er geen kosten bij Gebruiker in rekening gebracht, tenzij Cargoroo vaststelt dat Gebruik wel mogelijk was geweest. Het niet-gebruiken van de Bakfiets komt in dat geval voor rekening van Gebruiker.
- 5.4 Gebruiker gebruikt de Bakfiets in overeenstemming met:
- 5.4.1 de fatsoensnormen: Gebruiker gaat voorzichtig om met de Bakfiets en gedraagt zich als een verantwoordelijk weggebruiker.
 - 5.4.2 de instructies en voorschriften van Cargoroo, waaronder de gebruikershandleiding. Zo staat op de Bakfiets het maximaal aantal kinderen en het maximale gewicht vermeld dat met de Bakfiets mag worden vervoerd. Verder mogen er geen volwassenen worden vervoerd op de achterdrager of in de bak van de Bakfiets.
 - 5.4.3 geldende verkeersregels.
- 5.5 Bij het terugbrengen en tussentijds parkeren zet Gebruiker de Bakfiets steeds op slot en vastgeketend met de ketting. De Bakfiets wordt door Gebruiker alleen tussentijds geparkeerd op plaatsen waar dat op grond van de geldende verkeersregels is toegestaan. Bij het terugbrengen laat Gebruiker de Bakfiets netjes, onbeschadigd en schoon achter.
- 5.6 Gebruiker zorgt ervoor dat de Bakfiets na afloop van Gebruik schoon en leeg wordt ingeleverd. Cargoroo kan bij ernstige vervuiling schoonmaakkosten in rekening brengen bij Gebruiker conform de Tarievenlijst.
- 5.7 Alle kosten verbonden aan en eventuele boetes voortvloeiend uit het Gebruik van de Bakfiets in strijd met het bepaalde artikel 5.4 komen volledig voor rekening en risico van Gebruiker. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, de eventuele administratieve kosten en ophaalkosten in het geval de Bakfiets moet worden verwijderd. Ook gederfde inkomsten van Cargoroo kunnen op de Gebruiker worden verhaald.
- 5.8 Gebruiker is verplicht de Bakfiets in te leveren op een Toegestane Inleverlocatie. Blijkt de Bakfiets niet of niet juist op slot te zijn gezet, dan begrijpt Gebruiker dat de kosten voor huur en gebruik van de Cargo bike verder kunnen oplopen. De Gebruiker is bij diefstal of verlies volledig

aansprakelijk voor de kosten van diefstal of verlies van de Bakfiets (tenzij Gebruiker kan bewijzen dat de diefstal of het verlies niet door hem is veroorzaakt). Hieronder vallen ook de bijkomstige kosten, zoals reparaties, deskundigenkosten, kosten door gederfde inkomsten en administratieve kosten.

- 5.9 Een Bakfiets mag uitsluitend worden gebruikt binnen een straal van 40 kilometer van de Cargoroo locatie waar het Gebruik gestart is.
- 5.10 In het geval dat de accu leeg gedurende het Gebruik leeg blijkt, dient Gebruiker de Bakfiets op eigen kracht en voor eigen rekening terug te brengen naar een Toegestane Inleverlocatie en daar het Gebruik te beëindigen. Bij het uitblijven hiervan kunnen er door Cargoroo kosten in rekening kunnen worden gebracht voor het ophalen en terugplaatsen van de Bakfiets.
- 5.11 Indien (Cargoroo gereede gronden heeft om te vermoeden dat) Gebruiker niet voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden, dan heeft Cargoroo het recht het huidig en toekomstig Gebruik door Gebruiker met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- 5.12 Een Gebruiker in het Verenigd Koninkrijk is verplicht om voorafgaand aan de eerste keer dat hij een Bakfiets in Gebruik neemt, een instructievideo te bekijken die te raadplegen is via onderstaande URL's:
Vimeo: <https://vimeo.com/651172874/dbcbedfc6d>
YouTube: <https://youtu.be/pGg2mrRsuyo>

6 Schade aan en reparaties van de Bakfiets

- 6.1 Reparaties van een Bakfiets zijn voor rekening van Cargoroo, tenzij de schade het gevolg is van gedragingen van Gebruiker die niet in overeenstemming zijn met deze Algemene Voorwaarden, of de schade in het maatschappelijk verkeer voor diens risico komt (zoals een ongeluk met een Bakfiets).
- 6.2 Wanneer gebreken aan een Bakfiets zich openbaren tijdens het Gebruik, dient Gebruiker contact op te nemen met Cargoroo via het telefoonnummer dat vermeld staat op de Website. Indien beschikbaar, kan Gebruiker een beroep doen op pechhulp als hij door Gebreken aan de Bakfiets niet verder kan rijden. Wanneer pechhulp niet beschikbaar is, dan dient Gebruiker de Bakfiets op eigen kosten op een met Cargoroo afgestemde locatie neer te zetten als hij door Gebreken aan de Bakfiets niet verder kan rijden (bijv. naar huis, de plek van bestemming of een Cargoroolocatie). Cargoroo zal de Bakfiets daar repatriëren. De beschikbaarheid van pechhulp wordt in de App of op de Website weergegeven.
- 6.3 Het is Gebruiker niet toegestaan reparaties aan een Bakfiets te (laten) verrichten, tenzij Cargoroo hiervoor toestemming heeft gegeven.
- 6.4 Indien er tijdens het Gebruik Gebreken ontstaan aan een Bakfiets waarbij Gebruiker nog wel gebruik kan maken van de Bakfiets, dan dient Gebruiker het Gebruik voort te zetten en de Bakfiets bij het einde van het Gebruik terug te brengen naar een Toegestane Inleverlocatie overeenkomstig het bepaalde in artikel 3, tenzij daarover na de onder artikel 6.2 genoemde melding andere afspraken zijn gemaakt met Cargoroo. Dit zal doorgaans slechts het geval zijn, indien de Gebreken van dien aard zijn dat het verplaatsen van de Bakfiets niet verantwoord is. Onderdeel van deze afspraken is in ieder geval dat als Cargoroo vaststelt dat Gebruik nog wel mogelijk was, de (administratie)kosten voor het verplaatsen van de Bakfiets bij Gebruiker in rekening worden gebracht.

7 Verlies en diefstal

- 7.1 In geval van diefstal of verlies van een Bakfiets meldt Gebruiker dit zo snel mogelijk aan Cargoroo.

- 7.2 In geval van diefstal van een Bakfiets doet Gebruiker hiervan zo spoedig mogelijk aangifte bij de politie en verstrekt hij aan Cargoroo een kopie van de aangifte.
- 7.3 Gebruiker is volledig aansprakelijk voor de kosten van diefstal of verlies van de Bakfiets (tenzij de Gebruiker kan bewijzen dat de diefstal of het verlies niet door hem is veroorzaakt). Hieronder vallen ook bijkomende kosten zoals reparatie- en expertisecosten, kosten als gevolg van inkomstenderving en administratiekosten.
- 7.4 Er is in ieder geval sprake van diefstal of verlies indien (Cargoroo gegronde redenen heeft om te vermoeden dat):
- 7.4.1 Feitelijk gebruik aanhoudt nadat Gebruik is beëindigd, waaronder, maar niet uitsluitend, na het verstrijken van de maximale tijdsduur benoemd in artikel 3.7;
 - 7.4.2 de Bakfiets wordt vervoerd door enig ander vervoersmiddel, waaronder, maar niet uitsluitend, (in de laadruimte van) een auto, vrachtwagen, bus, trein en boot (met uitzondering van vervoer via een veerpont die deel uitmaakt van regulier vervoer, zoals een veerpont);
 - 7.4.3 er opzettelijk schade wordt toegebracht aan de Bakfiets, waaronder, maar niet uitsluitend, wanneer de Bakfiets (gedeeltelijk) wordt gedemonteerd;
 - 7.4.4 de Bakfiets niet in lijn met deze Algemene Voorwaarden op een Toegestane Inleverlocatie geretourneerd wordt.
- 7.5 Cargoroo is nimmer aansprakelijk voor diefstal of verlies van eigendommen van Gebruiker uit de Bakfiets.

8 Aansprakelijkheid Gebruiker

- 8.1 Gebruiker is aansprakelijk voor schade aan de Bakfiets, aan Cargoroo en/of aan (eigendommen van) derden gedurende het Gebruik van de Bakfiets, die Gebruiker heeft toegebracht, veroorzaakt of voor rekening van Gebruiker komen, tenzij Gebruiker aantoont dat deze schade niet aan hem te wijten is. Tenzij Gebruiker bewijst dat deze schade niet door hem is veroorzaakt, kan schade aan Gebruiker te wijten zijn als deze is ontstaan door:
- 8.1.1 situaties als genoemd onder artikel 7.3 en 7.4;
 - 8.1.2 het handelen in strijd met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden;
 - 8.1.3 grove nalatigheid, opzet of bewuste roekeloosheid; of
 - 8.1.4 het niet volgen van de instructies en/of geldende voorschriften van Cargoroo door Gebruiker.
- 8.2 Onder schade wordt mede, maar niet uitsluitend, verstaan de bijkomstige schade, zoals deskundigenkosten, verplaatsingskosten, waardevermindering, kosten door gederfde inkomsten en administratieve kosten.
- 8.3 Gebruiker is volledig aansprakelijk voor de gevolgen van verkeersovertredingen of delicten die met een Bakfiets zijn begaan. Gebruiker betaalt alle daaruit ontstane boetes, heffingen en kosten.
- 8.4 Gebruiker is aansprakelijk voor schade en/of letsel aan derden of aan eigendommen van derden die tijdens het Gebruik met de Bakfiets is veroorzaakt.
- 8.5 Als Gebruiker in strijd met een in deze Algemene Voorwaarden geregelde verplichting handelt en de verzekeraar van Cargoroo, dan wel Gebruiker daardoor geen vergoedingsverplichting heeft, dan dient Gebruiker de daaruit voor Cargoroo voortvloeiende schade volledig te vergoeden.

9 Aansprakelijkheid Cargoroo

- 9.1 Cargoroo is niet aansprakelijk voor enige schade, tenzij er sprake is van een verwijtbare schending van verplichtingen die Cargoroo onder deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk heeft en tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. In dat geval is de aansprakelijkheid voor schade beperkt tot directe en te voorziene schade.
- 9.2 Cargoroo is niet aansprakelijk voor enige indirecte schade, zoals, maar niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, en gemiste besparingen. Daarnaast is Cargoroo niet aansprakelijk voor schade geleden ten gevolge van het niet-beschikbaar zijn van, of Gebreken aan, de Bakfiets.
- 9.3 Niets in deze Algemene Voorwaarden sluit de aansprakelijkheid van Cargoroo uit of beperkt deze voor:
- 9.3.1 overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door nalatigheid van Cargoroo;
 - 9.3.2 fraude of een frauduleuze voorstelling van zaken; en
 - 9.3.3 elke kwestie waarvoor het onwettig zou zijn voor Cargoroo om zijn aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken.
- 9.4 Indien Cargoroo deze Algemene Voorwaarden niet naleeft, is Cargoroo verantwoordelijk voor het verlies of de schade die Gebruiker lijdt die een voorzienbaar gevolg is van deze niet-naleving of van Cargoroo's nalatigheid. Cargoroo is echter niet verantwoordelijk voor verlies of schade die niet voorzienbaar is. Verlies of schade is slechts voorzienbaar indien het een voor de hand liggend gevolg is van Cargoroo's niet-naleving of indien dit door Gebruiker en Cargoroo gezamenlijk zo is vastgesteld.

10 Herroepingsrecht

- 10.1 Vanwege de aard van de geleverde Diensten heeft de Gebruiker geen recht de overeenkomst te herroepen op grond van artikel 6:2300 van het Burgerlijk Wetboek (of vergelijkbare toepasselijke wetgeving, zoals in het Verenigd Koninkrijk, The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013). Voor zover nodig doet Gebruiker reeds hierbij bij voorbaat afstand van zijn recht tot ontbinding op grond van voornoemd artikel.

11 Gegevensverwerking

Cargoroo verwerkt persoonsgegevens bij het aanbieden en uitvoeren van haar Diensten. Het actuele Privacybeleid is te vinden op de Website en is op te vragen bij Cargoroo.

12 Opzegging

- 12.1 Gebruiker kan de Overeenkomst met Cargoroo schriftelijk (waaronder ook per e-mail) opzeggen, met inachtneming van eventuele opzegtermijnen. Opzegging ontslaat Gebruiker niet van de verplichting om eventuele nog openstaande betalingen te voldoen.
- 12.2 Cargoroo kan een overeenkomst met een Gebruiker zonder opgaaf van redenen opzeggen, waaronder, maar niet beperkt tot, in het geval dat Gebruiker de Bakfiets gebruikt voor doeleinden die strijdig zijn met normaal gebruik of geldende wet- en regelgeving (bijvoorbeeld voor het distribueren van verdovende middelen), dat Gebruiker de Bakfiets (herhaaldelijk) in vervuilde staat heeft achtergelaten of door onvoorzichtig gebruik (herhaaldelijk) schade (heeft) veroorzaakt, of dat Gebruikelijk (herhaaldelijk) niet of te laat betaalt voor het Gebruik.

13 Wijziging

Cargoroo behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om wijzigingen in de Algemene Voorwaarden en de Tarieflijst aan te brengen. Eventuele wijzigingen worden in de App of op de Website gepubliceerd. Ieder Gebruik van de Diensten na deze kennisgeving geldt als (bewijs van) acceptatie hiervan door Gebruiker.

14 Vragen en opmerkingen

Voor vragen, opmerkingen en klachten kan Gebruiker op de volgende wijzen contact opnemen met Cargoroo:

Adres: Cargoroo B.V.
Govert Flinckstraat 309 H
1074 CA Amsterdam
Nederland

E-mail: support@cargoroo.nl

Support: +31 85 016 14 44

15 Bevoegde rechter en toepasselijk recht

- 15.1 Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen die partijen onderling niet kunnen oplossen, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in Amsterdam. Geschillen kunnen door Gebruiker ook worden voorgelegd op het platform voor buitengerechtelijke online geschillenbeslechting van de Europese Unie (het ODR-platform), dat toegankelijk is via www.ec.europa.eu/consumers/odr. Indien Gebruiker een consument is die in het Verenigd Koninkrijk woonachtig is en Cargoroo zijn diensten op het Verenigd Koninkrijk richt, kan Gebruiker elk geschil dat onder deze Voorwaarden en de Overeenkomst kan ontstaan voorleggen aan de bevoegde rechter van het land waar Gebruiker zijn gewone verblijfplaats heeft, indien dit land van gewone verblijfplaats binnen het Verenigd Koninkrijk ligt - met uitsluiting van elke andere rechter - die bevoegd is om een dergelijk geschil te beslechten. Indien Gebruiker een consument is die woonachtig is in de EU, kunnen disputen door Gebruiker ook worden voorgelegd aan het buitengerechtelijke online platform voor geschillenbeslechting van de Europese Unie (het ODR-platform), waartoe toegang kan worden verkregen via www.ec.europa.eu/consumers/odr.

De Nederlandstalige versie gaat vooraf aan de Engelstalige versie

Terms and Conditions

Cargoroo

Version 2.1 (17 December 2021)

Terms and Conditions

1 Concepts

1.1 The following terms are used in these **Terms and Conditions**:

Cargoroo: the private company with limited liability Cargoroo B.V., with registered office and place of business at Govert Flinckstraat 309 H, 1074 CA and registered in the Chamber of Commerce trade register under number: 68994796, with VAT number: NL857680560B01.

App: the applications for using a cargo bike, made available by Cargoroo and/or by other parties working with Cargoroo, in various app stores (including Apple App Store and Google Play store).

Cargo bike: an electric shared cargo bike from Cargoroo.

Cargoroo Location: a place designated by Cargoroo on the public road, on private property or on the pavement in the public area where a Cargo bike may be parked and that is accessible to the User. The Cargoroo locations may change from time to time and can be found on the digital map in the App or on the Website.

Services: our services consist of providing Cargo bikes for private use. The Cargo bikes can be easily reserved and paid for through our App or Website. Our App and Website also provide additional information on the use of our Services.

Use: the reservation and/or the actual use of a Cargo bike.

User: a private individual with whom Cargoroo has entered into an Agreement to provide the Services.

Original Cargoroo location: the Cargoroo location where the first Use started.

Agreement: any agreement concluded between Cargoroo and User.

List of Rates: list that contains the rates for the use of our Services. This list includes, among other things, the fees for the Use of a Cargo bike, the costs in the event of loss or theft of any item obtained from Cargoroo, the costs in the event of late return of a Cargo bike, and the costs in the event of incorrect termination of the rental agreement or incorrect return of a Cargo bike. The List of Rates can be found on the Website and can also be requested from Cargoroo.

Allowed Drop Off Location: one or more Cargoroo locations where the Cargo bike can be dropped off that may change from time to time and can be found on the digital map in the App or on the Website.

Website: the website of Cargoroo: www.cargoroo.nl.

2 Applicability of Terms and Conditions

These Terms and Conditions apply to all our Services and to every offer made by Cargoroo, such as quotations, offers and/or Agreements. By using the Services or using the App and/or Website, the User accepts these Terms and Conditions.

3 Use

3.1 To use the Services, User must register with Cargoroo via the Website or App. User shall provide Cargoroo with all requested personal and payment data to create a user account. User is always responsible for the accuracy of this data. The User shall provide Cargoroo immediately with any changes to this

data. The registered User is responsible for all reservations and use of a Cargo bike via his/her user account.

- 3.2 To use the Services, User must reserve a Cargo bike through the Website or through the App. Cargoroo has the right to refuse a reservation if no Cargo bikes are available or if Cargoroo believes that a reservation cannot reasonably be accepted. Unless otherwise agreed in writing, a reservation is only effected after it has been confirmed by Cargoroo in the App or otherwise. A fee may be charged for making a reservation, in accordance with the List of Rates.
- 3.3 The User is required to open the lock of the reserved Cargo bike within the timeframe indicated in the App or on the Website and to actually use it. A reservation will automatically be converted into a booking after the reservation time indicated in the App or on the Website has elapsed.
- 3.4 In case of a reservation for a certain period of time, User is obligated to return the Cargo bike before the end of the period of time of the reservation at an Allowed Drop Off Location.
- 3.5 The User may extend a reservation for a specific period of time only with Cargoroo's express consent, which can be obtained by contacting Cargoroo using the contact details set out in Clause 14.
- 3.6 To end the Use, the User needs to return and lock the Cargo bike at an Allowed Drop Off Location. The Use will only end when the User has indicated in the App that he wants to return the Cargo bike and when the App displays a message that the Cargo bike has been returned.
- 3.7 Use is limited to a maximum period of 24 hours, unless Cargoroo has given prior consent for a different maximum period. User is obligated to return the Cargo bike within the maximum time period to an Allowed Drop Off Location.
- 3.8 The cost of the Use continues until the User has returned the Cargo bike to an Allowed Drop Off Location and until the App displays a confirmation that the Cargo bike has been returned.

4 Rates, payment and collection

- 4.1 Cargoroo shall determine the costs for the Use based on the List of Rates and the time and duration of the Use. Any subscriptions and vouchers that apply to the User are taken into account. The List of Rates can be viewed via the Website.
- 4.2 Payment is made according to the payment method chosen by the User. The available payment methods are displayed in the App or on the Website.
- 4.3 If payment fails for any reason, Cargoroo will send User an e-mail requesting payment of the amount due. If the amount due is not paid by User within the prescribed period, then the claim will be passed on to a third party and any collection fees and other costs resulting therefrom will be charged to User.
- 4.4 Cargoroo is entitled to adjust the prices and rates, provided the User has been notified thereof prior to commencement of the Use.

5 User obligations

- 5.1 User is obliged before putting the Cargo bike into use:
 - 5.1.1 inspect and check the Cargo bike for obvious problems, serious contamination or damage (hereinafter: **Defects**);
 - 5.1.2 check if the battery of the Cargo bike is charged enough for the ride planned by User. User acknowledges and accepts that the indicated battery capacity is an indication that

is not accurate, and that the actual capacity of the battery depends on i.a. the support mode chosen by User, the load of the Cargo bike and the actual weather conditions such as wind force and temperature. Cargoroo cannot guarantee the range of the battery of the Cargo bike.

- 5.2 If the User observes Defects in the Cargo bike or finds that the battery is insufficiently charged for the ride planned by the User, the User shall report these to Cargoroo before taking the Cargo bike into use and immediately after the Defects or the insufficient capacity of the battery has been discovered. The User shall report the Defects or insufficient battery capacity to Cargoroo by telephone, stating the reasons, via the telephone number on the Website.
- 5.3 Cargoroo then determines at its own discretion whether the cargo bike is still suitable for use according to reasonable standards. If the Cargo bike is no longer suitable for use, the User must decline to use it and leave the Cargo bike at the Original Cargoroo location. If possible, Cargoroo will make another Cargo bike available to the User. If no other Cargo bike is available, no costs will be charged to the User, unless Cargoroo determines that it would have been possible to Use the Cargo bike. In that case, the non-use of the Cargo bike will be at the expense of the User.
- 5.4 User shall use the Cargo bike in accordance with:
 - 5.4.1 standards of decency: User handles the Cargo bike with care and behaves as a responsible road user.
 - 5.4.2 The instructions and regulations of Cargoroo, including the user manual. The maximum number of children and the maximum weight that can be carried on the cargo bike is stated on the cargo bike. In addition, no adults may be transported on the rear carrier or in the cargo box of the cargo bike.
 - 5.4.3 applicable traffic regulations.
- 5.5 When returning the Cargo bike and during interim parking, the user will always lock the Cargo bike and secure it with the chain. The Cargo bike is only parked in the meantime in places where it is allowed according to the traffic rules. When returning the Cargo bike, the user will leave it behind neat, undamaged and clean.
- 5.6 User ensures that the Cargo bike is returned clean and empty after use. In the event of serious dirtying or defilement, Cargoroo may charge the User for cleaning costs in accordance with the List of Rates.
- 5.7 All costs related to and possible fines resulting from the use of the Cargo bike in violation of article 5.4 are fully for account and risk of the User. This includes, but is not limited to, any administrative costs and collection costs in case the Cargo bike needs to be removed. The User may also be charged for any loss of earnings incurred by Cargoroo.
- 5.8 User is obligated to return the cargo bike to an Allowed Drop Off Location. If the Cargo bike is not or not correctly locked, the User understands that the cost for rent and use of the Cargo bike may continue to accrue. the User is fully liable for the costs of theft or loss of the Cargo bike (unless the User can prove such theft or loss was not caused by the User). This also includes additional costs such as repairs and experts costs, costs due to loss of income and administrative costs.
- 5.9 A Cargo bike may only be used within a radius of 40 kilometers from the Cargoroo location where the Use began.
- 5.10 In case the battery runs empty during the use, the User will have to return the Cargo bike under his own power and at his own expense to an Allowed Drop Off Location and terminate the Use there. If the User fails to do so, Cargoroo may charge a fee for collecting and returning the Cargo bike.

- 5.11 If (Cargoroo has reasonable grounds to suspect that) User fails to meet its obligations under the Agreement and/or these Terms and Conditions, Cargoroo shall be entitled to terminate the current and future Use by User with immediate effect.
- 5.12 A User in the United Kingdom is required to watch an instruction video prior to making Use of a Cargo bike for the first time. The video is accessible via the below URLs:
Vimeo: <https://vimeo.com/651172874/dbcbefc6d>
YouTube: <https://youtu.be/pGg2mrRsuyo>

6 Damage to and repairs of the Cargo bike

- 6.1 Cargoroo will pay for any repairs to a Cargo bike, unless the damage is the result of conduct by the User that is not in accordance with these Terms and Conditions, or unless the damage according to generally accepted standards shall be borne by the User (such as an accident with a Cargo bike).
- 6.2 If Defects on a Cargo Bike become apparent during Use, the User should contact Cargoroo via the telephone number listed on the Website. If available, the User can call for roadside assistance if they are unable to continue using the Cargo bike due to defects. If roadside assistance is not available, the User is required to park the Cargo bike at a location agreed with Cargoroo at his own expense if he is unable to continue his trip due to a Cargo bike defect (e.g. home, destination or a Cargoroo location). Cargoroo will repatriate the Cargo bike there. The availability of roadside assistance will be displayed in the App or on the Website.
- 6.3 User is not allowed to repair a Cargo bike or have it repaired, unless Cargoroo has given permission.
- 6.4 If Defects arise during Use of the Cargo bike and the User is still able to use it, the User is required to continue using it and return the Cargo bike at the end of its Use to an Allowed Drop Off Location in accordance with article 3, unless Cargoroo agrees otherwise after the notification as stated in article 6.2. This will generally only be the case if the Defects are such that moving the Cargo bike is not feasible. These agreements will in any case include the fact that if Cargoroo determines that it was still possible to use the Cargo bike, the User will be charged for the costs (including administration costs) involved in moving the Cargo bike.

7 Loss and theft

- 7.1 In case of theft or loss of a Cargo bike the User shall report this to Cargoroo as soon as possible.
- 7.2 In the event of theft of a Cargo bike, the User will report this to the police as soon as possible and provide Cargoroo with a copy of the report.
- 7.3 The User is fully liable for the costs of theft or loss of the Cargo bike (unless the User can prove such theft or loss was not caused by the User). This also includes additional costs such as repairs and experts costs, costs due to loss of income and administrative costs.
- 7.4 There is in any case a question of theft or loss if (Cargoroo has reasonable grounds for suspecting that):
- 7.4.1 Actual use continues after Use has ended, including, but not limited to, after the maximum period referred to in Article 3.7 has elapsed;
 - 7.4.2 the Cargo bike is transported by any other means of transport including, but not limited to (in the cargo hold of) a car, truck, bus, train and boat (with the exception of transport via a ferry that is part of regular transport, such as a ferry);
 - 7.4.3 deliberate damage is caused to the Cargo bike, including but not limited to dismantling the Cargo bike (partially);

- 7.4.4 the Cargo bike is not returned to an Allowed Drop Off Location in accordance with these Terms and Conditions.
- 7.5 Cargoroo shall never be liable for theft or loss of User's property from the Cargo bike.

8 Liability of the User

- 8.1 User is liable for damage to the Cargo bike, to Cargoroo and/or to (the property of) third parties during the use of the Cargo bike that is caused by User or which can be attributed to circumstances that are at User's expense and risk. Unless the User proves that this damage was not caused by the User, Damage could be attributable to the User if it is caused by:
 - 8.1.1 situations as referred to in articles 7.3 and 7.4;
 - 8.1.2 a breach of the Agreement and/or these Terms and Conditions;
 - 8.1.3 gross negligence, intent or deliberate recklessness; or
 - 8.1.4 the failure of the User to follow Cargoroo's instructions and/or applicable regulations.
- 8.2 Damage also includes, but is not limited to, incidental damages such as expert fees, travel expenses, loss of value, costs due to lost income and administrative costs.
- 8.3 User is fully liable for the consequences of traffic violations or offences committed with a Cargo bike. User shall pay all fines, taxes and costs arising therefrom.
- 8.4 User is liable for damage and/or injury to third parties or their property caused during Use of the Cargo bike.
- 8.5 If the User acts in breach of any obligation set out in these Terms and Conditions and Cargoroo's insurer or the User is not required to pay compensation as a result, the User must compensate Cargoroo in full for any damage arising as a result.

9 Liability of Cargoroo

- 9.1 Cargoroo is not liable for any damage unless there is a culpable breach of obligations that Cargoroo has expressly assumed under these Terms and Conditions and unless there is intent or wilful recklessness. In that case liability for damage is limited to direct and foreseeable damage.
- 9.2 Cargoroo shall not be liable for any indirect damage, such as, but not limited to, consequential damage, loss of profit and missed savings. Furthermore, Cargoroo shall not be liable for any damage suffered as a result of the unavailability of, or any Defects in, the Cargo bike.
- 9.3 Nothing in these Terms and Conditions excludes or limits Cargoroo's liability for:
 - 9.3.1 death or personal injury caused by Cargoroo's negligence;
 - 9.3.2 fraud or fraudulent misrepresentation; and
 - 9.3.3 any matter in respect of which it would be unlawful for Cargoroo to exclude or restrict its liability.
- 9.4 If Cargoroo fails to comply with these Terms and Conditions, Cargoroo is responsible for loss or damage User suffers that is a foreseeable result of Cargoroo's breach of these Terms and Conditions or Cargoroo's negligence, but Cargoroo is not responsible for any loss or damage that is not foreseeable. Loss or damage is foreseeable if it was an obvious consequence of Cargoroo's breach or if it was contemplated by User and Cargoroo at the time that User used the Services.

10 Right of withdrawal

10.1 Due to the nature of the Services provided, the User has no right to withdraw from the agreement pursuant to Article 6:2300 of the Dutch Civil Code (or equivalent applicable legislation, such as in the UK, The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013). Insofar as necessary, the User hereby waives his right to dissolve the agreement pursuant to the aforementioned article.

11 Data processing

Cargoroo processes personal data when offering and performing its Services. The current Privacy Statement can be found on the Website and is available from Cargoroo.

12 Cancellation

12.1 The User may terminate the Agreement with Cargoroo in writing (including by e-mail), taking into account any notice period. Termination shall not relieve the User of its obligation to make any outstanding payments.

12.2 Cargoroo may terminate an agreement with a User without giving reasons, including, but not limited to, if the User uses the Cargo bike for purposes that are contrary to normal use or applicable laws and regulations (e.g. for the distribution of narcotics), if the User has (repeatedly) left the Cargo bike behind in a contaminated state or has (repeatedly) caused damage through careless use, or if the User (repeatedly) fails to pay for the use or fails to pay for it on time.

13 Change

Cargoroo expressly reserves the right to make changes to the Terms and Conditions and the List of Rates. Any changes will be published in the App or on the Website. Any Use of the Services after such notification shall be deemed to be (proof of) acceptance thereof by the User.

14 Questions and comments

For questions, comments and complaints, the User may contact Cargoroo in the following ways:

Address: Cargoroo B.V.
Govert Flinckstraat 309 H
1074 CA Amsterdam
Netherlands
E-mail: support@cargoroo.nl
Support: +31 85 016 14 44

15 Competent court and applicable law

These Terms and Conditions, the Agreement and the rights and obligations arising from it are governed by Dutch law. Any disputes which the parties cannot resolve between themselves will be submitted exclusively to the competent court in Amsterdam. If User is a consumer who is resident in the UK and Cargoroo directs its services to the UK, User may bring any dispute which may arise under these Terms and Conditions and the Agreement to the competent court of User's country of habitual residence if this country of habitual residence is within the UK - with the

exclusion of any other court - competent to settle any such dispute. If User is a consumer who is resident in the EU, disputes may also be submitted by the User to the extrajudicial online dispute resolution platform of the European Union (the ODR platform), which can be accessed via www.ec.europa.eu/consumers/odr.