

Tijdens het leasecontract

Zodra je je e-bike hebt ontvangen kun je zorgeloos fietsen. Jouw fiets is verzekerd tegen diefstal en schade en periodiek onderhoud en reparaties zijn inbegrepen. Voor periodiek onderhoud sturen we je een herinnering per e-mail, daarin geven we aan in welke periode je bij je dealer langs moet gaan. Problemen of mankementen **meld je direct** bij Hellorider of bij je dealer, zodra ze optreden. Welke zaken je direct meldt:

Diefstal van fiets of accu

Indien je fiets (of accu) is gestolen vragen we je om dit direct te melden door ons te mailen op gestolen@hellorider.com. Bewaar beide sleutels en doe aangifte bij de politie.

Schade na een val of ongeval

Schade is verzekerd. Is er een derde partij bij betrokken? Vul samen een Europees Schadeformulier in. Ga hierna naar je dealer, met het eventuele formulier. Je dealer bekijkt de schade. Fiets niet te herstellen? Dan eindigt het leasecontract.

Technische mankementen

Fietst je fiets niet meer zoals toen je hem ontving? Ga naar je dealer. Als je dus iets vreemds hoort of voelt tijdens het fietsen dan willen we dit graag verhelpen. Doorfietsen kan het probleem namelijk vergroten. Een ratelend geluid, onjuiste trapondersteuning of een slag in je wiel zijn voorbeelden van wanneer je langs moet gaan bij je dealer. Meld je een technisch mankement niet en ontstaan daardoor andere problemen, dan kunnen deze kosten worden verhaald bij jou of jouw werkgever door de leasemaatschappij.

Esthetische mankementen

Een kras op je fiets is vervelend, maar vermindert het rijplezier niet en kunnen we lastig herstellen. Indien een groot deel van de lak is verdwenen en er roest op het frame of voorvork kan ontstaan, dan ga je wel langs bij dealer. Ook vervormingen van het frame of de voorvork moet je melden bij jouw dealer. Meld je een dusdanig esthetisch mankement niet en ontstaan daardoor andere problemen, dan kunnen deze kosten worden verhaald bij jou of jouw werkgever door de leasemaatschappij.

Verlies van sleutels, slot, accu, acculader of overige accessoires

Indien je een sleutel verliest, moet je dit direct melden bij Hellorider. Jouw fiets is dan namelijk niet meer verzekerd. We bestellen nieuwe sleutels (die je thuis ontvangt) en geven het nieuwe nummer door aan de verzekeraar. Indien je je kettingslot verliest, ga je direct naar de dealer. Ook bij verlies van accu, acculader of overige accessoires ga je naar de dealer. Voor verlies geldt een eigen risico, de hoogte is afhankelijk van jouw leasemaatschappij en de afspraken met jouw werkgever.

Bij beëindiging van het leasecontract

Wanneer jouw contract eindigt, krijg je de optie om de fiets over te nemen. Indien je dit niet wenst, dan lever je de fiets in bij de dealer. De dealer controleert samen met jou of je je aan bovenstaande spelregels hebt gehouden en of alles compleet is. Als blijkt dat er zaken zijn die je had moeten melden, kunnen er kosten worden doorberekend vanuit de leasemaatschappij aan jouw werkgever en daarmee indirect aan jou, afhankelijk van de voorwaarden van jouw werkgever. Zorg dus dat je problemen op tijd meldt. Twijfel je? Neem dan contact op met Hellorider. Wij staan klaar om jouw vragen te beantwoorden.