



Algemene voorwaarden EMQ B.V.
(juni 2025)

ALGEMENE VOORWAARDEN EMQ B.V. (JUNI 2025)**ARTIKEL 1 – DEFINITIES**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- (a) consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- (b) EMQ: EMQ B.V., zoals nader omschreven in artikel 2;
- (c) overeenkomst buiten verkoopruimte: iedere overeenkomst tussen EMQ en de consument die wordt gesloten op een andere plaats dan de verkoopruimte van EMQ dan wel wordt gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkoopruimte van de handelaar is;
- (d) maatwerk: de producten die door EMQ worden vervaardigd zijn maatwerk en worden op basis van specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die op basis van individuele keuzes en/of beslissingen van de consument zijn gemaakt;
- (e) duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- (f) bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument de koop buiten verkoopruimte kan herroepen, welke termijn begint te lopen op de dag waarop de gekochte zaak door de consument is ontvangen;
- (g) herroeping: de mogelijkheid van de consument om de overeenkomst te ontbinden binnen de bedenktijd.

ARTIKEL 2 – OVER EMQ

EMQ B.V. is gevestigd aan Abberdaan 10, 1046 AA Amsterdam (tevens bezoekadres). Telefoonnummer: 020 – 411 0456. Bereikbaar van dinsdag tot en met vrijdag van 10:00 tot 17:00. E-mailadres: info@emq.nl. Inschrijvingsnummer Handelsregister 71107479, BTW identificatienummer: NL858582454B01.

ARTIKEL 3 – TOEPASSELIJKHEID

- (1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van EMQ en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen EMQ en de consument.
- (2) Uiterlijk voor of bij het sluiten van de overeenkomst worden deze algemene voorwaarden aan de consument ter hand gesteld.
- (3) Indien de overeenkomst buiten verkoopruimte wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst wordt gesloten, na instemming van de consument, de tekst van de algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan kennismaken en kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

ARTIKEL 4 – HET AANBOD

- (1) Bij het sluiten van een overeenkomst buiten verkoopruimte wordt het aanbod van producten gedaan met vermelding van de relevante informatie, zoals de duur van het aanbod, de voorwaarden waaronder het aanbod wordt gedaan, alsmede zodanige informatie zodat voor de consument duidelijk is wat de rechten en plichten zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden, de totale prijs van het product inclusief belastingen, eventuele kosten van aflevering, de wijze van betaling, eventuele kosten van communicatie met EMQ op afstand, de wijze van tot stand komen van de overeenkomst, de levering, de uitvoering, de wijze waarop EMQ met klachten omgaat en het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht.

- (2) Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. In het geval EMQ gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden EMQ niet.

ARTIKEL 5 – OVEREENKOMST

- (1) De overeenkomst komt, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4, tot stand op het moment waarop de consument het aanbod aanvaardt en voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- (2) Bevestiging van de overeenkomst buiten de verkooppuimte vindt schriftelijk of per e-mail plaats. Indien de consument het aanbod langs elektronische wijze heeft aanvaard, bevestigt EMQ onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
- (3) Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft EMQ passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data. Indien de consument elektronisch kan betalen neemt EMQ zoveel mogelijk passende veiligheidsmaatregelen in acht.
- (4) Bij annulering van de overeenkomst door de consument dient de consument de daadwerkelijk geleden schade van EMQ te vergoeden.

ARTIKEL 6 – HERROEPING

- (1) Bij aankoop van producten buiten verkooppuimte heeft de consument het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende de periode van veertien dagen te rekenen vanaf de dag van levering van het product. De consument heeft het recht van herroeping uitsluitend indien de betreffende producten compleet, onbeschadigd en ongebruikt zijn en in originele verpakking teruggezonden worden, conform redelijke instructies van EMQ. Indien de consument gebruik maakt van het recht tot herroeping, komen de kosten van terugzending voor rekening van de consument.
- (2) Indien de consument in overeenstemming met lid 1 gebruik maakt van het herroepingsrecht, dan heeft de consument na herroeping 14 dagen om het betreffende product te retourneren aan EMQ. Maakt de consument na herroeping geen gebruik van de mogelijkheid om het betreffende product binnen 14 dagen te retourneren, dan vervalt de herroeping alsmede het herroepingsrecht van de consument, waardoor de overeenkomst wordt geacht onverminderd geldig in stand te zijn gebleven.
- (3) Eventuele schades of het kwijtraken van geretourneerde artikelen gedurende het retour transport zijn voor verantwoordelijkheid en rekening van de consument.
- (4) Indien de consument een bedrag heeft betaald, zal EMQ dit bedrag binnen veertien dagen nadat het product in goede orde aan EMQ is geretourneerd aan de consument terugbetalen.
- (5) Indien het product maatwerk is, heeft de consument het recht van herroeping niet. Onder maatwerk verstaat EMQ een product dat volgens specificaties van de consument is vervaardigd, niet is geprefabriceerd en is vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of dat duidelijk voor een specifieke persoon bestemd is. EMQ heeft de consument bij het aanbod, dan wel tijdig voor het sluiten van de overeenkomst hierop gewezen.
- (6) Bij aankoop van producten binnen verkooppuimte, heeft de consument geen recht op herroeping.

ARTIKEL 7 – CONFORMITEIT EN GARANTIE

- (1) EMQ staat er voor in dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst en aan de specificaties van het aanbod. EMQ staat er voor in dat het product die eigenschappen bezit, die gelet op alle omstandigheden, waaronder de hoogte van de prijs, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.
- (2) EMQ staat niet in voor de deugdelijkheid van het product indien de consument de door EMQ gegeven aanwijzingen of voorschriften niet of niet behoorlijk naleeft.
- (3) Een door EMQ als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van EMQ kan doen gelden op grond van de wet.
- (4) Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert EMQ voor de geleverde nieuwe EMQ e-bike: vier jaar voor de motor, drie jaar voor het frame, twee jaar voor de voorvork, twee jaar voor het aandrijfsysteem, twee jaar voor het batterijpakket, twee jaar voor de stuurbedieningsunit, twee jaar voor alle overige onderdelen, uitgezonderd alle aan slijtage onderhevige onderdelen. Voornoemde termijnen gaan in op de dag van de levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders zijn overeengekomen.
- (5) De aanspraak op garantie geldt niet voor gebreken veroorzaakt door: (i) normale slijtage; (ii) het door de consument niet (voldoende) zorgdragen voor tijdig, juist en regelmatig onderhoud conform de onderhoudsvoorschriften als uiteengezet in artikel 11 (Onderhoud en mogelijk verval van garantie); (iii) schade ontstaan door scherpe voorwerpen, huisdieren en overige zaken die niets te maken hebben met het normaal gebruik door personen; (iv) reparaties of ingrepen uitgevoerd door personen die daartoe niet (schriftelijk) gemachtigd zijn door EMQ; (v) een hogere belasting dan de maximaal toegestane belasting van 100k; (vi) het hoger afstellen van de zadel- en/of stuurpen dan de aangegeven maximale hoogte; (vii) het niet tussentijds opladen bij de EMQ e-bike bij opslag, met een minimale frequentie van één keer per drie maanden; (viii) het volledig laten ontladen van de accu.
- (6) Indien een beroep op service wordt gedaan die niet valt onder de garantievoorwaarden zoals omschreven in voorgaande leden, zullen de kosten hiervan aan de consument in rekening worden gebracht tegen een uurtarief van € 72,50 per uur te vermeerderen met de materiaalkosten.
- (7) EMQ is nimmer aansprakelijk voor indirecte- en/of gevolgschade.

ARTIKEL 8 – BETALING

- (1) Tenzij anders is overeengekomen, dient de betaling uiterlijk bij de levering van het product te geschieden. EMQ kan de consument verplichten tot een vooruitbetaling van maximaal 50% van de bedongen prijs.
- (2) Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet, zal EMQ de consument aanzeggen om binnen een termijn van veertien dagen alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Na het uitblijven van de gestelde termijn van veertien dagen, is de consument over het nog verschuldigde bedrag een contractuele rente van 1% per maand dan wel – in het geval de wettelijke rente hoger is – de wettelijke rente verschuldigd en is EMQ gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

ARTIKEL 9 – LEVERING

- (1) De door EMQ opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief, een opgegeven leveringstermijn vormt geen fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW, mits deze termijn niet langer is dan 120 dagen vanaf het sluiten van de overeenkomst. Indien de levering vertraging oploopt of slechts ten dele kan worden uitgevoerd, dan ontvangt de consument daarvan binnen 30 dagen bericht.
- (2) EMQ zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van de bestelling van producten.
- (3) Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan EMQ kenbaar heeft gemaakt.
- (4) Indien de levering van een gekocht product onmogelijk blijkt, dan zal EMQ zich inspannen een vervangend product te leveren. Uiterlijk bij de bezorging zal de consument duidelijk en begrijpelijk worden gemeld dat sprake is van een vervangend product.
- (5) EMQ bezorgt alleen op het Nederlandse vasteland. Bezorging op de Waddeneilanden is mogelijk, mits de kosten van de overtocht naar en van de Waddeneilanden door de consument worden vergoed.

ARTIKEL 10 – EIGENDOMSVOORBEHOUD

- (1) Alle door EMQ geleverde producten blijven eigendom van EMQ totdat de consument al hetgeen hij op grond van de overeenkomst is verschuldigd volledig heeft betaald.
- (2) De zaak is voor risico van de koper vanaf het moment van bezorging. Bij tenietgaan of achteruitgang van het geleverde door een oorzaak die niet aan verkoper kan worden toegerekend, blijft de consument de koopsom volledig verschuldigd.
- (3) Zolang de eigendom van de afgeleverde producten niet op de consument is overgegaan, kan en mag de consument de producten niet verpanden of andere zekerheidsrechten op deze zaken vestigen.

ARTIKEL 11 – ONDERHOUD EN MOGELIJK VERVAL VAN GARANTIE

- (1) Om de levensduur van de (onderdelen van de) EMQ e-bike redelijkerwijs te kunnen garanderen en te voorkomen dat er oneigenlijke slijtage optreedt, is het noodzakelijk dat de EMQ e-bike tijdig, juist en regelmatig wordt onderhouden.
- (2) De eerste onderhoudsbeurt is zeer belangrijk voor de levensduur van je EMQ e-bike. De eerste onderhoudsbeurt dient plaats te vinden na 300 gefietste kilometers zoals aangegeven op de ODO meter op het display van de e-bike en uiterlijk vóór 450 gefietste kilometers, of uiterlijk binnen 6 maanden na levering van de EMQ e-bike, afhankelijk van welke situatie als eerste plaatsvindt. Als deze eerste onderhoudsbeurt niet tijdig wordt uitgevoerd, dan vervalt de aanspraak op garantie zoals uiteengezet in artikel 7 (Conformiteit en Garantie) volledig.
- (3) De consument dient, nadat de eerste onderhoudsbeurt is uitgevoerd in overeenstemming met lid 2 hierboven, de EMQ e-bike steeds na elke 1000 gefietste kilometers, en minstens éénmaal per jaar, aan te bieden voor een onderhoudsbeurt, welke voor rekening van de consument geschiedt, en dat de consument dit kan aantonen. Bij EMQ geboekte onderhoudsbeurten worden automatisch geregistreerd in het systeem. Laat je onderhoud doen bij een ander bedrijf? Geen probleem, maar moeten facturen hiervan kunnen worden overlegd. Het voorgaande betekent dat uiterlijk op de volgende momenten een nieuwe onderhoudsbeurt dient plaats te vinden: na 1300 gefietste kilometers, daarna na 2300 gefietste kilometers, na 3300 gefietste kilometers, enz, én uiterlijk 18 maanden na aanschaf, uiterlijk 30 maanden na aanschaf, uiterlijk 42 maanden na aanschaf enz.

Indien een van de hiervoor genoemde opvolgende onderhoudsbeurten niet plaatsvindt binnen de aangegeven termijnen, dan vervalt de aanspraak op garantie zoals uiteengezet in artikel 7 (Conformiteit en Garantie) volledig.

- (4) In het geval de consument een EMQ e-bike aan EMQ heeft aangeboden voor service, onderhoud of reparatie, komt aan EMQ het wettelijk retentierecht toe zolang de consument niet aan al haar betalingsverplichtingen jegens EMQ heeft voldaan.
- (5) Aangeschafte aanvullende servicepakketten zijn persoonsgebonden en niet productgebonden. Servicepakketten zijn niet overdraagbaar.

ARTIKEL 12 – KLACHTEN EN KLACHTENREGELING

- (1) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen bewakende tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij EMQ. De consument kan er geen beroep op doen dat de afgeleverde zaken niet aan de overeenkomst beantwoorden, indien hij dit onderzoek nalaat of EMQ niet binnen bewakende tijd van de gebreken in kennis stelt.
- (2) Bij een tijdig ingediende klacht stelt de consument EMQ in de gelegenheid onderzoek te (laten) doen naar de gegrondheid van de klacht. Bij een terecht klacht verleent de consument aan EMQ een redelijke termijn voor herstel of vervanging van het geleverde product.

ARTIKEL 13 – GESCHILLEN

- (1) Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- (2) Alle geschillen die voortvloeien uit of in verband met deze overeenkomst worden exclusief beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.

ARTIKEL 14 – SLOTBEPALINGEN

- (1) EMQ is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- (2) Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd.