Service Level Agreement

friesland lease



Leasefietsshop

Uitgevoerd door:

BikeSupport

Inhoud

1. Wij zijn BikeSupport

2. Onze SLA staat garant voor mobiliteit

3. De kracht van onze SLA

4. Definities

5. Categorieën

6. SLA

6.1 Bereikbaarheid

6.2 Standaard inbegrepen (op max. Kilometrage)

6.3 Optioneel (toeslag van toepassing,zie 7)

6.4 Uitgesloten

6.5 Inhoud preventief onderhoud

7. Tarieven

8. Procedure aanmelding serviceverzoek berijder

8.1 Online only

8.2 Aanmeldprocedure non E-lock serviceverzoek

8.2 Aanmeldprocedure E-lock serviceverzoek

9. Gepland preventief onderhoud

9.1 Afspraak procedure preventief onderhoud individuele berijder

9.1 Afspraak procedure preventief onderhoud beheerder

1. Wij zijn BikeSupport

Mogen we ons aan je voorstellen? Wij zijn BikeSupport. Een team van 35 gespecialiseerde mobiele servicemonteurs. Samen zorgen we voor de reparatie en het onderhoud van fietsen die zijn geleverd door CycloVriend en haar dochterorganisaties. We zijn actief in heel Nederland. Zo helpen we bedrijven en overheidsinstellingen hun fietsvloot op peil te houden, zodat medewerkers mobiel blijven. Ons 9 man tellende back-office team in Amersfoort maakt dit mede mogelijk.

CycloVriend is een trots en gedreven familiebedrijf met 100% focus op fietsen. In 1972 begonnen als fietsenwinkel in Opmeer en inmiddels uitgegroeid tot een slimme groep aan bedrijven met eigen specialismen en diensten.

Met ondernemerschap, ambitie en een actieve houding werken we aan onze missie. Fietsen is voor iedereen en iedereen verdient dan ook zijn ideale vorm. Onze groepsformule maakt juist dát mogelijk.

Dat alles doen we op de CycloVriend manier: gewoon doen! We stropen de mouwen op en werken pragmatisch, nuchter en zorgvuldig.

2. Onze SLA staat garant voor mobiliteit

Onze SLA borgt de mobiliteit van je werknemers. In alles wat we doen, streven we naar optimale continuïteit. Op basis van heldere en transparante afspraken mag je erop vertrouwen dat de geleasede of aangeschafte fiets blijft werken zoals het hoort. We bieden passende dienstverlening aan, gebaseerd op de mate waarin het product gebruikt wordt.

3. De kracht van onze SLA

Onze belangrijkste kracht? Reken op een hoge uptime van het mobiliteitsproduct, mede mogelijk gemaakt door deze zekerheden:

- Onderhoud en reparatie op locatie
- Gepland onderhoud inclusief slijtage-onderdelen
- Nooit voorrijkosten
- Landelijke dekking incl. Texel (met uitzondering van de overige Waddeneilanden)
- Continuïteit
- Maandelijkse facturatie aan Friesland Lease met specificatie naar wens

4. Definities

- **O&R:** afkorting voor onderhouds- en/of reparatiewerkzaamheden. Ook wel ROB werkzaamheden genoemd (Onderhoud, Reparatie en Banden).
- **Preventief (gepland) onderhoud:** Alle onderhoudswerkzaamheden die vooraf gepland worden door of in overleg met de berijder en/of wagenparkbeheerder.
- **Correctief (reactief) onderhoud:** Alle ongeplande reparatiewerkzaamheden op verzoek van de berijder of naar aanleiding van preventief onderhoud.
- **Slijtage-onderdelen:** Alle onderdelen die bij normaal gebruik een standaard slijtagepatroon hebben. Banden, remmen, ketting en tandwielen behoren tot deze groep onderdelen.
- **E-lock:** Elektrisch slot die met een app op de mobiele telefoon van de berijder geopend kan worden.
- **Berijder:** Vaste of wisselende eindgebruiker van het mobiliteitsproduct.
- **Beheerder:** Persoon of organisatie die namens de afnemer belast is met het beheer van 1 of meerdere mobiliteitsproducten.

5. Categorieën

- **Cargo:** Speciaal ontworpen of toegepaste bakfietsen voor het vervoeren van ‘vracht’ (te bezorgen goederen). Dagelijks intensief zakelijk gebruik.
- **(Food) delivery:** Speciaal ontworpen of toegepaste fietsen en/of bakfietsen voor het vervoer van eten en drinken te bezorgen aan eindgebruikers. Dagelijks intensief zakelijk gebruik.
- **Speed pedelec:** High-speed e-bike met een maximumsnelheid van 45 km/u voor dagelijks gebruik op lange(re) afstanden. Voor dagelijks gebruik, privé en/of zakelijk.
- **(E-)bakfiets:** Reguliere bakfietsen voor gebruik zoals door de fabrikant beoogd.
- **E-bike:** Elektrisch ondersteunde fiets voor dagelijks gebruik privé en/of zakelijk
- **Stadsfiets:** Alle niet-elektrische stads- en hybride fietsen, racefietsen en ATB

Samenvattend beschreven als mobiliteitsproduct(en).

6. SLA

6.1 Bereikbaarheid

Online: Reguliere verzoeken kunnen 24/7 aangemeld worden via de landingspagina van Bikesupport te bezoeken via Leasefietsshop

E-mail: Voor aanvullende vragen kan er gemaild worden naar: leasefietsshop@bikessuport.nl. Responstijd binnen 4 uur op werkdagen.

Whatsapp: 06-27362254 - Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00,

Telefonisch: Ons eigen BikeSupport team is bereikbaar op nummer 088-4081100. Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00,

6.2 Responstijd

- Maximale responstijd correctief onderhoud op verzoek van berijder/beheerder binnen 72 uur ma t/m za 8:00-18:00.
- Planbaar correctief onderhoud op verzoek van berijder/beheerder binnen 3 tot 8 werkdagen.
- Planbaar preventief onderhoud conform overeengekomen frequentie. (Tabel 6.3)

6.3 Standaard inbegrepen (op max. kilometrage)

- Correctief onderhoud op verzoek van berijder/beheerder.
- Planbaar correctief onderhoud op verzoek van berijder/beheerder binnen 3 tot 8 werkdagen.
- Voorrijkosten.
- Frequentie preventief onderhoud. Uitgevoerde werkzaamheden conform overzicht onder 6.6

LS. frequentie start na eerste 3 maanden beurt nieuwe fiets.

Type fiets	Onderhoudsfrequentie
Speed pedelec	Elke 8 maanden
E-bakfiets – family	Elke 8 maanden
E-bike	Elke 8 maanden
Stadfiets	Elk jaar

- Nieuw (door de CycloVriend-groep) geleverde fietsen worden voorzien van een additionele onderhoudsbeurt binnen 3 maanden of binnen de 500 km (verplichte melding door berijder).
- Correctief onderhoud (zie 6.4 voor uitzonderingen).
- Slijtage-onderdelen.

6.4 Optioneel (toeslag van toepassing, zie 7)
Reparatie sneller dan 72u.

6.5 Uitgesloten
- Herstel bij schade als gevolg van een ongeval.
- Herstel bij schade als gevolg van onjuist gebruik.
- Alle kosten die voortvloeien uit onderhoud nadat de maximale kilometrage is overschreden.
- Dit betreft maximaal totaal kilometrage en/of op basis van vastgestelde onderhoudsinterval.
- Schoonmaken van het mobiliteitsproduct.

Doorbelasten uitgesloten kosten
Uitgesloten werkzaamheden worden gefactureerd conform tarievenlijst zoals vermeld in bijlage 1. Eventueel verbruikte onderdelen worden separaat toegevoegd aan de factuur tegen actuele marktprijzen. De tarievenlijst wordt jaarlijks marktconform geïndexeerd.

6.6 Inhoud preventief onderhoud

Remmen		
Hoofdgroep	Controle	Werkzaamheden
Voorrem	Remkracht, werking en slijtage	Afstellen en vervangen
Achterrem	Remkracht, werking en slijtage	Afstellen en vervangen
Kabels	Beschadiging en werking	Visuele/ fysieke controle, afstellen en smeren

Wielen		
Hoofdgroep	Controle	Werkzaamheden
Spaken	Spaakspanning, breuk en wielslag	Afstellen spaakspanning, vervangen gebroken spaken en richten van de wielen
Voor- en achternaaf	Speling en smering	Afstellen en smeren
Asmoeren	Bevestiging	Fysieke controle

Banden		
Hoofdgroep	Controle	Werkzaamheden
Voor- en achterband	Spanning, slijtage en verdroging	Oppompen en vervangen

Aandrijving		
Hoofdgroep	Controle	Werkzaamheden
Ketting	Spanning, roest, slijtage en smering	Visuele/ fysieke controle, afstellen en smeren
Tandwielen	Roest en slijtage	Visuele controle en smeren
Riem	Spanning, slijtage en verdroging	Visuele/ fysieke controle en afstellen
Kettingkast	Bevestiging en schade	Visuele controle

Versnellingen		
Hoofdgroep	Controle	Werkzaamheden
Shifter(s)	Werking, bevestiging, schade en smering	Afstellen en smeren
Kabel(s)	Beschadiging en werking	Visuele/ fysieke controle
Derailleur	Werking en smering	Fysieke controle, afstellen en smeren

Verlichting		
Hoofdgroep	Controle	Werkzaamheden
Voorlicht	Werking, batterijen en breuk	Visuele controle
Achterlicht	Werking, batterijen en breuk	Visuele controle

Stuur		
Hoofdgroep	Controle	Werkzaamheden
Stuurpen en bocht	Bevestiging en breuk	Visuele/ fysieke controle
Handvatten	Bevestiging en slijtage	Visuele/ fysieke controle
Bel	Werking en bevestiging	Visuele/ fysieke controle

E-bike		
Hoofdgroep	Controle	Werkzaamheden
Display en bediening	Werking bediening en bevestiging	Visuele/ fysieke controle
Accu	Werking, contactpunten en vergrendeling	Visuele/ fysieke controle
Software en errorcode	Versie en uitlezen (storingscode)	Visuele controle

Overig		
Hoofdgroep	Controle	Werkzaamheden
Frame en voorvork	Scheurvorming en beschadiging	Visuele/ fysieke controle
Balhoofd	Werking, speling en smering	Visuele/ fysieke controle
Slot	Werking en bevestiging	Fysieke controle
Bagagedrager	Bevestiging en scheurvorming	Visuele/ fysieke controle
Zadel	Werking, schade en verdroging	Visuele/ fysieke controle
Pedalen	Werking, smering, speling en schade	Visuele/ fysieke controle
Standaard	Werking en bevestiging	Visuele/ fysieke controle
Bouten en moeren	Afstellen en smering	Visuele/ fysieke controle
Testrit	Eindcontrole totale werking	Korte ronde fietsen

NOOT: Voor alle werkzaamheden geldt als uitgangspunt controle en afstellen. Indien noodzakelijk op basis van slijtage worden er onderdelen vervangen.

7. Tarieven

Type fiets	Kosten per maand
Speed pedelec	€27,50 (1)
E-bakfiets – family	€32,50 (2)
E-bike	€19,00 (3)
Stadfiets	€15,00
Cargo (bakfiets)	Klant specifiek
Delivery	Klant specifiek
Service <72 uur	Klant specifiek

(1) All-inclusive tot 9.000km per jaar
(2) All-inclusive tot 5.000km per jaar
(3) All-inclusive tot 6.500km per jaar

- BikeSupport behoudt het recht de tarieven jaarlijks te verhogen op basis van het CPI
- Afgegeven tarieven worden op contractbasis vastgelegd en indien noodzakelijk herzien bij een eventuele opvolgende overeenkomst.
- Bij overschrijding van het max aantal kilometers worden werkelijke kosten doorbelast aan Friesland Lease conform tarieven lijst (bijlage 1)

8. Procedure aanmelding serviceverzoek berijder

8.1 Online only

Onze service-afhandeling is volledig geautomatiseerd. Voor een goede en snelle afhandeling moeten alle serviceverzoeken door de berijder of beheerder online aangemeld worden op de landingspagina van Bikesupport.

8.2 Aanmeldprocedure serviceverzoek

1. Ga naar www.bikesupport.nl/leasefietsshop
2. Doorloop de stappen zoals vermeld en toegelicht op de landingspagina

De berijder of beheerder ontvangt na de online aanvraag per mail een bevestiging van de gemaakte afspraak.Je mag onze monteur op de afgesproken dag en indicatietijd verwachten. Zo niet, dan laten wij dit te allen tijde vooraf weten. Als de berijder of beheerder zijn/haar afspraak aan wil passen, kan contact worden opgenomen met het back-office team van BikeSupport via de bij 6.1 genoemde contactmogelijkheden.

9. Gepland preventief onderhoud

Conform de tabel onder 6.6 zal het mobiliteitsproduct periodiek preventief onderhouden worden conform de overeengekomen frequentie. BikeSupport zal zorg dragen voor planning en uitvoering van het preventief onderhoud.

9.1 Afspraak procedure preventief onderhoud individuele berijder

De berijder ontvangt een e-mail met het verzoek een afspraak op het gewenste tijdstip te maken. Na bevestiging van de gemaakte afspraak per e-mail mag je onze monteur op de afgesproken dag en indicatietijd verwachten. Gaat de afspraak toch niet door? Dan laten we dit te allen tijde vooraf weten.

Als de berijder zijn/haar afspraak aan wil passen, kan contact worden opgenomen met het back-office team van BikeSupport via de bij 6.1 genoemde contactmogelijkheden.

9.2 Afspraak procedure preventief onderhoud beheerder

De beheerder ontvangt een e-mail met het verzoek een afspraak op het gewenste tijdstip te maken. Na bevestiging van de gemaakte afspraak per e-mail mag je onze monteur op de afgesproken dag en indicatietijd verwachten. Gaat de afspraak toch niet door? Dan laten we dit te allen tijde vooraf weten.

Als de beheerder zijn/haar afspraak aan wil passen, kan contact worden opgenomen met het back-office team van BikeSupport via de bij 6.1 genoemde contactmogelijkheden.

We vragen je er als beheerder voor te zorgen dat de fietsen vrij toegankelijk zijn op de afgesproken tijd en locatie. Als de fietsen niet aanwezig of vrij toegankelijk zijn bij aankomst van onze monteur, behoudt BikeSupport zich het recht voor om no-showkosten a €65,- door te belasten.

10. Schade

Indien de berijder schade heeft aan de fiets dient deze hiervan een melding te maken via de vermelde procedure onder 8. BikeSupport zal de berijder bezoeken om een schaderapport op te stellen. Het schaderapport wordt gedeeld met de berijder en FrieslandLease (gewenst communicatiekanaal afstemmen). Akkoord wordt door FrieslandLease gemaild naar leasefietsshop@bikesupport.nl onder vermelding van het schaderapportnummer. Na akkoord zal de berijder door BikeSupport benaderd worden om een afspraak in te plannen voor reparatie.

In geval van onherstelbare schade zal Frieslandlease dat terugkoppelen aan BikeSupport onder vermelding van het schaderapport nummer. BikeSupport zal de kosten voor de schadetaxatie doorbelasten aan FrieslandLease. (conform tarief in Bijlage 1 + voorrijkosten)