

## **ALGEMENE VOORWAARDEN CONSUMENTEN** **Vereniging VACO**

### **Artikel 1        definities /algemeen**

- a. Deze algemene voorwaarden maken onderdeel uit van alle overeenkomsten gesloten tussen een lid van de sector Bandenservice van Vereniging VACO, hierna te noemen '**VACO – leverancier**', en een koper of opdrachtgever niet handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep, hierna te noemen '**consument**' met betrekking tot koop van onderdelen of toebehoren voor een (motor)voertuig ('**koopovereenkomst**') of met betrekking tot een opdracht voor het verrichten van montage, herstel, onderhoud, keuringen, en/of taxaties voor een (motor) voertuig ('**opdracht**'). De overeenkomst die gedurende een bepaalde of onbepaalde tijd over en weer meerdere te verrichten prestaties oplevert, wordt '**duurovereenkomst**' genoemd.
- b. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de toestandkoming, de inhoud en de nakoming van alle met de VACO-leverancier gesloten overeenkomsten van koop, opdracht of aanneming van werk en op elk aanbod daartoe van de VACO-leverancier met een consument.

### **Artikel 2        aanbod**

- a. Aanbiedingen van de VACO-leverancier worden mondeling, schriftelijk of elektronisch uitgebracht en zoveel mogelijk van een termijn voorzien. Het aanbod bevat de wijze van betaling. De aanvaarding van het mondelinge of schriftelijke aanbod door de consument is geldig indien deze binnen de gestelde termijn plaatsvindt. Ingeval van elektronisch verleende opdracht of koop door de consument stuurt de VACO-leverancier een elektronische bevestiging. Het aanbod waarvoor een termijn geldt, is gedurende die termijn onherroepelijk. Een aanbod zonder opgave van termijn van aanvaarding, dient terstond te worden aanvaard. Blijft in dat geval aanvaarding uit, dan komt het aanbod te vervallen.
- b. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de te leveren zaken of de te verrichten diensten. De opgave moet voldoende gedetailleerd zijn, inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege, zodat een goede beoordeling door de consument mogelijk wordt gemaakt. Opdrachten kunnen tegen een uurloon, of tegen een vooraf vastgestelde prijs gelden, hetgeen uitdrukkelijk in de schriftelijke overeenkomst wordt vermeld.
- c. Aanbiedingen van de VACO-leverancier voor zaken gelden op basis van afhalen, tenzij uit het aanbod uitdrukkelijk anders blijkt. Is bij een aanbod de montage inbegrepen, dan wordt dat vooraf uitdrukkelijk vermeld of meegedeeld.
- d. Kennelijke fouten of vergissingen in folders, publicaties, offertes, opdrachtbevestigingen en vermelde gegevens binden de VACO-leverancier niet.

### **Artikel 3        overeenkomst**

- a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Bij mondelinge aanvaarding door de consument, bevestigt de VACO – leverancier de koopovereenkomst of opdracht schriftelijk of elektronisch.
- b. In een schriftelijke of elektronisch vastgelegde overeenkomst worden zoveel mogelijk de zaken en diensten per artikel (zaken) of per opdracht (diensten) omschreven met de prijs die daarvoor is overeengekomen.
- c. De koopovereenkomst vermeldt de leveringsdatum en of deze vast of vermoedelijk is, alsmede de wijze van betaling.
- d. Bij een op afstand gesloten overeenkomst is artikel 7:46c BW van toepassing.

### **Artikel 4        duur overeenkomst**

- a. De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en onbillijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- b. Een overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd kan met inachtneming van een opzegtermijn van een volledige kalendermaand worden opgezegd.

#### **Artikel 5        prijs en prijswijzigingen**

- a. De prijs en eventuele verzendkosten die de consument moet betalen, worden vooraf overeengekomen evenals de bevoegdheid tot tussentijdse prijsaanpassing. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging optreedt, heeft deze geen invloed op de overeengekomen prijs, tenzij de VACO-leverancier daartoe een uitdrukkelijk voorbehoud heeft gemaakt in welk geval de consument het recht heeft de overeenkomst op te zeggen indien met een beroep op het voorbehoud de prijs wordt gewijzigd.
- b. Indien een leveringstermijn van meer dan drie maanden is overeengekomen, dan heeft de VACO-leverancier het recht de overeengekomen prijs te verhogen. De consument heeft dan het recht de overeenkomst binnen 14 dagen na de kennisgeving van de prijsstijging te ontbinden.
- c. Prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals wijziging in BTW of heffingen van overheidswege, kunnen in de prijs worden doorberekend.

#### **Artikel 6        levering / levertijd**

- a. Levering geschiedt door het stellen van de zaak in het bezit van de consument. Indien partijen afspreken dat de zaak bij de consument wordt bezorgd, is de zaak geleverd op het moment van bezorging. Behoudens bij bezorging, geldt als plaats van levering de plaats waar de VACO-leverancier zijn bedrijf heeft.
- b. De VACO-leverancier kan een vermoedelijke levertijd opgeven. Een vermoedelijke levertijd levert geen fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW op. Bij overschrijding van de vermoedelijke leverdatum kan de consument de VACO-leverancier een schriftelijke ingebrekestelling sturen, hij moet daarin nog een termijn van drie weken aanhouden waarbinnen de VACO – leverancier alsnog kan nakomen. Indien de VACO-leverancier na deze termijn niet heeft geleverd, dan heeft de consument het recht de overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter schriftelijk kosteloos te ontbinden. Bij mededeling van de VACO-leverancier over onmogelijkheid binnen de gestelde termijn te kunnen leveren, is de consument bevoegd de overeenkomst terstond na die mededeling te ontbinden.
- c. Is een vaste leveringstermijn overeengekomen, dan heeft de consument bij overschrijding van die termijn het recht zonder ingebrekestelling of zonder tussenkomst van de rechter de overeenkomst schriftelijk te ontbinden en vergoeding van de geleden schade te verlangen.
- d. Indien de levering van een aangeboden zaak onmogelijk blijkt te zijn, heeft de VACO-leverancier het recht een andere vergelijkbare zaak aan te bieden. Stemt de consument niet met de levering van een vervangende zaak in, dan heeft hij het recht de overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 7        annulering**

De consument kan een overeenkomst voor het overeengekomen tijdstip van levering schriftelijk annuleren. Bij annulering is de consument gehouden binnen één week nadien de VACO-leverancier alle schade die deze lijdt door de annulering te vergoeden, welke schade 15% van de overeengekomen prijs bedraagt. Heeft de consument deze schadevergoeding niet binnen 10 dagen na de annuleringsdatum betaald, dan heeft de VACO-leverancier het recht nakoming van de overeenkomst te verlangen. De consument kan dan geen beroep meer doen op annulering van de overeenkomst

#### **Artikel 8        conformiteit**

- a. De VACO-leverancier staat ervoor in dat de geleverde zaak beantwoordt aan de overeenkomst. De VACO-leverancier staat er bovendien voor in dat de zaak die eigenschappen bezit, die alle omstandigheden in aanmerking genomen (waaronder de hoogte van de prijs) voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.
- b. De VACO-leverancier zal opdrachten naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De VACO-leverancier staat in voor de kwaliteit van de daarbij gebruikte materialen en gereedschappen.
- c. Bij werkzaamheden door de VACO-leverancier aan door de consument aangeboden zaken strekt de conformiteit zich niet uit tot die zaken.
- d. De consument dient ten allen tijde de (veiligheids)voorschriften en aanwijzingen van de VACO-leverancier en/of de fabrikant op te volgen. In het bijzonder, maar niet uitsluitend, het handhaven van de voorgeschreven bandenspanning.
- e. De VACO-leverancier staat niet in voor zaken en werkwijzen die op uitdrukkelijk verzoek en instructie van de consument zijn toegepast, mits de VACO-leverancier op mogelijke nadelige gevolgen heeft gewezen. Goed vakmanschap van de VACO-leverancier kan meebrengen dat hij kan weigeren bepaalde opdrachten uit te voeren.

- f. Indien de VACO– leverancier na een beroep op conformiteit door de consument zaken vervangt, worden de vervangen zaken eigendom van de VACO-leverancier zonder dat de consument aanspraak op een vergoeding kan maken. Voor de beoordeling of de zaak voldoet aan de conformiteit stelt de consument aan de VACO-leverancier de betreffende zaken ter beschikking (garantieclaim).
- g. De VACO-leverancier staat niet in voor schade en gebreken die na de levering van zaken of uitvoering van werkzaamheden zijn ontstaan als gevolg van een ander dan normaal gebruik dat niet is overeengekomen, van ondeskundig gebruik of van gebrek aan zorgvuldigheid, of die het gevolg zijn van veranderingen die de consument of een derde aan het geleverde heeft aangebracht.

#### **Artikel 9            betaling**

- a. Betaling dient contant te geschieden bij aflevering, tenzij schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen. Onder contante betaling wordt mede verstaan bijschrijving op een door de VACO-leverancier aangegeven bankrekening op het tijdstip van levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen (pinnen).
- b. De VACO-leverancier kan bij een bestelling de consument verplichten tot vooruitbetaling van ten hoogste 50% van de overeengekomen prijs. De VACO-leverancier garandeert terugbetaling van vooruitbetaalde bedragen in alle gevallen waarin de leveringsplicht niet wordt nagekomen door een oorzaak die voor rekening en risico van de VACO-leverancier komt.

#### **Artikel 10          niet-tijdige betaling**

- a. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn (fatale termijn). De VACO-leverancier zendt na het verstrijken van de betalingstermijn een aanmaning en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de aanmaning alsnog te betalen. Als contante betaling bij aflevering is overeengekomen kan de VACO–leverancier in bijzondere situaties uitstel van betaling aan de consument verlenen. De consument is dan wettelijke rente verschuldigd over het niet contant betaalde bedrag voor de periode beginnend vanaf het verleende betalingsuitstel tot het moment van volledige betaling.
- b. Ingeval van wanbetaling van de consument heeft de VACO-leverancier het recht om aan de consument wettelijke rente, vanaf het verstrijken van de oorspronkelijke betalingsdatum, en na aanmaning met een termijn van 14 dagen redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen, conform de bedragen (staffel) opgenomen in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke kosten.
- c. Bij verzuim van de consument kan de VACO-leverancier de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, schriftelijk ontbinden. In dat geval wordt de koop van zaken ongedaan gemaakt en is de consument verplicht reeds geleverde zaken aan de VACO-leverancier terug te geven onverminderd het recht van de VACO-leverancier tot het vorderen van schadevergoeding.

#### **Artikel 11          overmacht**

- a. Onder overmacht wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in de wet, rechtspraak of verkeersopvatting wordt begrepen, derhalve alle van buiten komende oorzaken die de normale nakoming van een verbintenis verhindert en waarop de VACO-leverancier geen invloed kan uitoefenen.

#### **Artikel 12          eigendomsvoorbehoud en retentierecht**

- a. Alle in het kader van een overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van de VACO-leverancier totdat de consument al hetgeen hij op grond van de overeenkomst is verschuldigd volledig heeft betaald.
- b. Zolang het eigendom van de afgeleverde zaken niet op de consument is overgegaan, mag deze de zaken niet verpanden of andere zekerheidsrecht op deze zaken vestigen.
- c. De VACO-leverancier kan zaken van de consument onder zich houden als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting. Ook voor opeisbare vorderingen van eerdere werkzaamheden aan hetzelfde voertuig kan het retentierecht door de VACO-leverancier worden ingeroepen. Redelijke kosten voor het uitoefenen van het retentierecht, zoals stalling en verzekering, komen voor rekening van de consument.

#### **Artikel 13          niet-nakoming van de overeenkomst**

- a. Indien één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
- b. De VACO-leverancier heeft het recht de overeenkomst te ontbinden ingeval de consument in staat van faillissement wordt verklaard, voorlopige surseance van betaling aanvraagt, een verzoek tot toepassing van de wettelijke schuldsanering doet, of de consument door beslaglegging, ondercuratelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest.
- c. Indien één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

#### **Artikel 14 aansprakelijkheid**

- a. De VACO-leverancier is aansprakelijk voor de aantoonbare schade welke tijdens de uitvoering van de overeenkomst aan het voertuig van de consument wordt toegebracht en die te wijten is aan nalatigheid van de VACO-leverancier, zijn personeel of door hem ingeschakelde derden. De consument is verplicht deze schade zo spoedig mogelijk na ontdekking bij de VACO - leverancier te melden. De consument is verplicht om binnen redelijke grenzen schadebeperkende maatregelen te treffen.
- b. De consument is tegenover de VACO-leverancier aansprakelijk voor schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt. De consument die zijn voertuig op het terrein of in de gebouwen van de VACO-leverancier zelf bestuurt, is aansprakelijk voor alle schade die door de consument als bestuurder wordt veroorzaakt.

#### **Artikel 15 klachten**

- a. De consument moet zo spoedig mogelijk na levering van zaken of uitvoering van diensten onderzoeken of de VACO-leverancier de overeenkomst deugdelijk is nagekomen.
- b. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven bij de VACO-leverancier schriftelijk worden ingediend nadat de consument de gebreken heeft ontdekt. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten ter zake verliest.
- c. Na het balanceren van banden en wielen en/of het uitlijnen van een voertuig staat terstond vast of die opdracht al dan niet correct is uitgevoerd. Voor deze opdrachten geldt dat een klacht uiterlijk binnen drie dagen na aflevering van het voertuig aan de consument bij de VACO-leverancier moet zijn ingediend.
- d. Bij een tijdig ingediende klacht stelt de consument de VACO-leverancier in de gelegenheid onderzoek te (laten) doen naar de gegrondheid van de klacht. Bij een terechte klacht verleent de consument aan de VACO-leverancier een redelijke termijn voor herstel of vervanging van de verrichte dienst of de geleverde zaak.
- e. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor bemiddeling.

#### **Artikel 16 bemiddeling via ombudsman**

- a. Geschillen tussen de consument en de VACO-leverancier over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de VACO-leverancier te leveren zaken en uit te voeren diensten kunnen aanhangig gemaakt worden bij de ombudsman van Vereniging VACO (hierna te noemen 'VACO ombudsman') te Leiden, postbus 33, 2300 AA Leiden, telefoon: (071) 568 6970, internet: [www.vaco.nl](http://www.vaco.nl). De VACO ombudsman zal het geschil beoordelen volgens het 'VACO-bemiddelingsreglement van de VACO ombudsman'.
- b. Alvorens een geschil op voormelde wijze aanhangig te maken moet de consument zijn klacht(en) eerst ter behandeling bij de VACO-leverancier indienen. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van de consument opgelost, dan kan de consument deze zo spoedig mogelijk, nadat gebleken is dat een oplossing in onderling overleg niet mogelijk is, bij de VACO ombudsman indienen, althans uiterlijk binnen drie maanden na het ontstaan van het geschil.

#### **Artikel 17 slotbepaling**

- a. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk of elektronisch tussen de VACO-leverancier en de consument worden vastgelegd.