

Algemene voorwaarden koop op afstand / buiten de verkooppriimte - consumenten - van Vereniging VACO

Artikel 1: definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. VACO-leverancier: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Vereniging VACO en die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- b. consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- c. overeenkomst op afstand: iedere overeenkomst tussen de VACO-leverancier en de consument die wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van VACO-leverancier en consument en waarbij, tot en met het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand, zoals email, webshop, telemarketing, telefoon etc.;
- d. overeenkomst buiten de verkooppriimte: iedere overeenkomst tussen de VACO-leverancier en de consument die wordt gesloten op een andere plaats dan de verkooppriimte van de VACO-leverancier, zoals op beurzen en evenementen;
- e. consumentenkoop: de koop met betrekking tot een roerende zaak die wordt gesloten tussen de VACO-leverancier en de consument;
- f. bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument de koop op afstand of overeenkomst buiten de verkooppriimte kan herroepen begint op de dag waarop de gekochte zaak door de consument is ontvangen of de dienst is overeengekomen;
- g. ontbinding: de mogelijkheid van de consument om de overeenkomst op afstand of de overeenkomst buiten de verkooppriimte te ontbinden.

Artikel 2: identiteit van de VACO-leverancier

(naam ondernemer – statutaire naam aangevuld met de handelsnaam)
(vestigingsadres)
(bezoekadres indien dit van het vestigingsadres afwijkend is)
(telefoonnummer met tijdstippen van bereikbaarheid)
(faxnummer indien beschikbaar)
(e-mailadres)
(inschrijvingsnummer Handelsregister)
(btw identificatienummer)
(vermelding lidmaatschap Vereniging VACO)

Artikel 3: toepasselijkheid

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de VACO-leverancier en op elke op afstand tot stand gekomen overeenkomst tussen de VACO-leverancier en de consument.
- b. Voor het sluiten van de overeenkomst op afstand of van de overeenkomst buiten de verkooppriimte, worden deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld, door verstrekking van deze algemene voorwaarden, door op de door de VACO-leverancier meegedeelde website (downloadbaar en printbaar) en/of door het verplicht aanvinken op de website van de VACO-leverancier.

Artikel 4: aanbod

- a. Het aanbod van producten of diensten wordt gedaan op wettelijk voorgeschreven wijze. Duidelijk en begrijpelijk bevat het aanbod daartoe relevante informatie, zoals de duur van het aanbod, de voorwaarden waaronder het aanbod wordt gedaan, de totale prijs van de dienst of het product inclusief belastingen (btw), heffingen en afvalbeheersbijdragen, of indien de prijs van de zaak of de dienst redelijkerwijze niet vooraf kan worden berekend de manier waarop de prijs berekend moet worden, eventuele kosten van aflevering of vermelding van mogelijke extra kosten van aflevering, de wijze van betaling, eventuele kosten van communicatie met de VACO-leverancier, de wijze van tot stand komen van de overeenkomst, de levering, de uitvoering, het klachtenbeleid van de VACO-leverancier en de voorwaarden, waaronder voor de consument het recht van ontbinding.

- b. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De omschrijving is zodanig dat de consument het aanbod goed kan beoordelen. Door de VACO-leverancier gebruikte afbeeldingen zijn waarheidsgetrouwe weergaven van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de VACO-leverancier niet.
- c. Gedurende de termijn waarvoor het aanbod wordt gedaan worden de prijzen niet verhoogd, tenzij sprake is van verandering van belastingtarieven (btw), van heffingen, van afvalbeheersbijdragen of indien variabele prijzen gelden als gevolg van mogelijke schommelingen in financiële markten.

Artikel 5: overeenkomst

- a. 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. De VACO-leverancier bevestigt de overeenkomst per email.
- b. Voor de overeenkomst die elektronisch tot stand komt, treft de VACO-leverancier passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de overdracht van data. Voor de elektronische betaling van de consument neemt de VACO-leverancier zoveel mogelijk passende veiligheidsmaatregelen in acht.
- c. Wordt bij het aanbod geen vaste prijs van de uit te voeren werkzaamheden opgegeven en worden de kosten meer dan 10% hoger dan bij benadering was opgegeven, dan moet de VACO-leverancier de hogere kostenstijging met de consument bespreken. De consument mag de opdracht opzeggen, maar moet de kosten die de VACO-leverancier heeft gemaakt voor afgeronde werkzaamheden betalen.
- d. Indien de consument zijn voertuig niet binnen drie werkdagen ophaalt nadat hij bericht heeft ontvangen dat de werkzaamheden aan het voertuig zijn voltooid, dan is de consument een redelijke vergoeding voor stallings- en administratiekosten verschuldigd, welke kosten per dag € 25,- bedragen.

Artikel 6: duurovereenkomst

- a. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen, mits de opzegging schriftelijk geschiedt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- b. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal één jaar, tenzij voortzetting binnen dat jaar in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Is overeengekomen dat na de bepaalde tijd de overeenkomst geacht wordt te zijn voortgezet voor onbepaalde tijd, dan kan die verlengde overeenkomst te allen tijde met inachtneming van een opzegtermijn van één maand schriftelijk worden opgezegd.

Artikel 7: ontbinding

- a. De consument kan de koop op afstand of buiten de verkooppriimte tot een termijn van 14 dagen is verstreken, vanaf de dag waarop de consument de zaak heeft ontvangen, zonder opgave van reden ontbinden. De consument kan bij een overeenkomst tot het verrichten van een dienst de overeenkomst zonder opgave van reden ontbinden tot de dag waarop de VACO-leverancier een aanvang maakt met de uitvoering van de dienst. Ontbinding dient te geschieden met invulling en retourzending van het modelformulier dat de VACO-leverancier bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument (digitaal) heeft verstrekt.
- b. De consument heeft het recht van ontbinding uitsluitend indien de betreffende producten compleet, onbeschadigd en ongebruikt zijn en in originele verpakking teruggezonden kunnen worden.
- c. De consument heeft geen recht op ontbinding indien het product speciaal voor de consument is gemaakt, indien de levering van zaken door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken, indien de prijs van de zaken gebonden is aan fluctuaties op de financiële markt waarop de VACO-leverancier geen invloed heeft, indien de zaken van duidelijk persoonlijke aard zijn of indien de VACO-leverancier met uitdrukkelijke instemming van de consument reeds met de uitvoering van de dienst een begin heeft gemaakt en de consument heeft verklaard afstand te doen van het recht op ontbinding.

- d. Indien de consument gebruik maakt van het recht tot ontbinding, dan komen alleen de kosten van terugzending voor rekening van de consument. De VACO-leverancier geeft bij het aanbod de kosten van terugzending indicatief op.
- e. Indien de consument een bedrag heeft betaald, dan zal de VACO-leverancier dit bedrag bij herroeping, vermeerderd met de aan de consument in rekening gebrachte kosten van communicatie en verzending, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen, aan de consument terugbetalen nadat de VACO-leverancier het product ontvangen heeft.

Artikel 8: conformiteit

- a. De VACO-leverancier staat ervoor in dat het geleverde product of verrichte dienst beantwoordt aan de overeenkomst en aan de specificaties van het aanbod. De VACO-leverancier staat ervoor 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.
- b. De VACO-leverancier staat niet in voor de deugdelijkheid van het product indien de consument door de VACO-leverancier of fabrikant gegeven aanwijzingen of voorschriften niet of niet behoorlijk naleeft, zoals (maar niet uitsluitend) het handhaven van de voorgeschreven bandenspanning. Op grond van goed vakmanschap kan de VACO-leverancier weigeren bepaalde opdrachten aan te nemen of uit te voeren.
- c. De VACO-leverancier staat niet in voor zaken en werkwijzen die op uitdrukkelijk verzoek van de consument zijn toegepast, mits de VACO-leverancier op mogelijke nadelige gevolgen heeft gewezen.
- d. De VACO-leverancier staat niet in voor schade en gebreken die na de levering van zaken of uitvoering van de opdracht zijn ontstaan als gevolg van een ander dan normaal gebruik, van ondeskundig gebruik, van een gebrek aan zorgvuldigheid van de consument, of die het gevolg zijn van veranderingen door de consument of door een derde aan het geleverde zijn aangebracht.
- e. Klachten moeten door de consument schriftelijk worden ingediend, tenzij zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van de consument kan worden verlangd. De consument stelt de VACO-leverancier onvoorwaardelijk in de gelegenheid ingediende klachten te onderzoeken (zie voorts artikel 12).
- f. Indien de VACO-leverancier na een beroep op het ontbreken van 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.

Artikel 9: levering

- a. Levering geschiedt door de zaak in het bezit van de consument te stellen. Indien partijen afspreken dat de zaak bij de consument wordt bezorgd, is de zaak geleverd op het moment van bezorging op het door de consument aangegeven adres. Behoudens bezorging geldt als plaats van levering de plaats waar de VACO-leverancier zijn bedrijf heeft.
- b. Door de VACO-leverancier opgegeven levertermijnen zijn altijd indicatief, een opgegeven levertijd vormt geen fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW. Indien de levering vertraging oploopt of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, dan ontvangt de consument daarvan uiterlijk binnen 30 dagen bericht. De consument kan in dat geval de overeenkomst kosteloos ontbinden. Voor dat deel van de overeenkomst dat is uitgevoerd maakt de VACO-leverancier aanspraak op een redelijke vergoeding.
- c. Indien de levering van een product onmogelijk blijkt, dan zal de VACO-leverancier 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. Bij een vervangend product kan het recht op ontbinding niet worden uitgesloten.

Artikel 10: betaling

- a. Betaling geschiedt bij het totstandkomen van de overeenkomst door middel van Ideal, creditcard of vergelijkbare betaalproducten. De consument is er zich van bewust dat betaling via internet risico's kan meebrengen. Betalingen via internet zijn voor eigen risico van de consument. Wenst de consument met deze betalingswijze niet in te stemmen, dan zijn de aanbiedingen voor de koop op afstand of buiten de verkooppunt niet voor de consument beschikbaar.

- b. Ingeval van wanbetaling van de consument heeft de VACO-leverancier het recht om aan de consument vanaf het moment van verzuim wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen. Verzuim treedt in zodra de VACO-leverancier rente en incassokosten, welke minimaal € 40,- en maximaal € 6.775,- kunnen bedragen, schriftelijk met inachtneming van een termijn van minimaal 14 dagen heeft aangezegd.

Artikel 11: eigendomsvoorbehoud

- a. Alle door de VACO-leverancier 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 de eigendom van de afgeleverde zaken niet op de consument is overgegaan, mag deze de zaken niet verpanden of ander zekerheidsrecht op deze zaken vestigen.

Artikel 12: klachten en klachtenregeling

- a. De consument moet zo spoedig mogelijk na levering van producten of van uitvoering van diensten, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen, onderzoeken of de VACO-leverancier de overeenkomst deugdelijk is nagekomen. Na het balanceren van band/wielcombinaties en/of het uitlijnen van een voertuig staat terstond vast of die opdracht al dan niet correct is uitgevoerd. Voor deze opdrachten geldt dat deze correct zijn uitgevoerd als de klacht niet uiterlijk binnen drie dagen na aflevering van het voertuig aan de consument bij de VACO-leverancier is ingediend.
- b. Klachten voortvloeiend uit voormeld onderzoek over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven binnen 14 dagen na ontdekking bij de VACO-leverancier schriftelijk worden ingediend. De levering geldt als deugdelijk indien niet tijdig wordt geklaagd.
- c. 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 terecht klacht verleent de consument aan de VACO-leverancier een redelijke termijn voor herstel of vervanging van de verrichte dienst of het geleverde product.
- d. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor bemiddeling door de ombudsman van de branchevereniging: Vereniging VACO te Leiden, Postbus 33, 2300 AA Leiden, telefoon 071 - 5686970, www.vaco.nl. De Ombudsman van Vereniging VACO zal in het geschil bemiddelen en trachten met hoor en wederhoor, evenals zo nodig met inschakeling van deskundigen, het geschil in der minne op te lossen.
- e. Een geschil wordt door de Ombudsman van Vereniging VACO slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de VACO-leverancier heeft voorgelegd en vervolgens binnen drie maanden nadien aan de Ombudsman van Vereniging VACO heeft voorgelegd.
- f. De consument kan een klacht ook aanmelden via het ODR platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) van de Europese Commissie, welk platform door de EU is opgezet voor alle consumenten binnen Europa.

Artikel 13: aansprakelijkheid

- a. Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid is de VACO-leverancier, haar personeel of derden waarvan zij zich bedient niet aansprakelijk voor schade ontstaan tijdens het uitvoeren van de opgedragen werkzaamheden.
- b. Bij aansprakelijkheid van de VACO-leverancier is de consument verplicht deze schade zo spoedig mogelijk na ontdekking bij de VACO-leverancier te melden en zal de consument zoveel mogelijk schadebeperkende maatregelen treffen.
- c. De aansprakelijkheid van de VACO-leverancier is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voor zover de aansprakelijkheid is gedekt. Vindt geen uitkering door de verzekering plaats of biedt de verzekering geen dekking, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de waarde van de betreffende zaak of dienst. De VACO-leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.
- d. De consument is tegenover de VACO-leverancier aansprakelijk voor schade die door de consument als bestuurder op het terrein of in de gebouwen van de VACO-leverancier wordt veroorzaakt.

Artikel 14: persoons- en voertuiggegevens

- a. Door het aangaan van een overeenkomst via de webshop of buiten de verkooppriimte verstrekt de consument persoonsgegevens aan de VACO-leverancier, waaronder naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres. De persoonsgegevens van de consument worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Aan de hand van deze gegevens kan de VACO-leverancier:
 - de koopovereenkomst of opdracht uitvoeren en optimale service verlenen;
 - bij gerechtvaardigd belang de consument van productinformatie voorzien en gepersonaliseerde aanbiedingen doen;
 - voertuiggegevens bewaren, zoals kenteken en tellerstandten ter voorkoming van fraude.
- b. De consument heeft te allen tijde recht op inzage in zijn persoonsgegevens, deze worden door de VACO-leverancier binnen 14 dagen na het verzoek daartoe aan de consument gezonden, worden op verzoek van de consument aangepast of verwijderd met inachtneming van wettelijke voorschriften. Van toepassing is voorts de privacyverklaring die de VACO-leverancier op haar website vermeld.
- c. Bij uitgevoerde werkzaamheden aan personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen (<3.500 kg) zal de VACO-leverancier mede ter voldoening aan wet- en regelgeving melding doen bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) met vermelding van voertuiggegevens (o.a. kenteken, meldcode, kilometerstand en adviespunten).

Artikel 15: toepasselijk recht

- a. Op de overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.
- b. Tenzij dwingende bepalingen dat in de weg staan, wordt als bevoegde rechter aangewezen de rechter in het arrondissement waar de VACO-leverancier is gevestigd.

Artikel 16: slotbepaling

- a. De VACO-leverancier is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- b. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd. Bij wijziging in de algemene voorwaarden gedurende de looptijd van een aanbod prevaleert de voor de consument meest gunstige bepaling.