

# ALGEMENE VOORWAARDEN BOVAG AUTOWAS- EN POETSBEDRIJVEN (ZAKELIJK)



## I Algemeen deel dat geldt tussen ondernemers (dus: poetsbedrijf en (vracht)autowasbedrijf) en cliënten

### Algemeen

De navolgende voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte en voor elke overeenkomst die partijen sluiten rond het reinigen en/of bewerken van een zaak. Bijvoorbeeld voor een mantelafpraak voor het reinigen en/of bewerken van een zaak. Maar ook voor elke beurt van het reinigen (ook wel de wasbeurt genoemd) en/of voor elke beurt van het bewerken (ook wel de poetsbeurt genoemd) zelf.

De toepasbaarheid van algemene voorwaarden van de cliënt wordt hiermee uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze door de ondernemer schriftelijk zijn bevestigd.

### Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Ondernemer:** een persoon of bedrijf die een overeenkomst sluit met de cliënt voor het reinigen en/of bewerken van een zaak. De ondernemer is lid van BOVAG Autowas- en Poetsbedrijven. Staat er in een bepaald artikel van deze algemene voorwaarden 'het poetsbedrijf' in plaats van 'de ondernemer'? Dan betekent dit dat deze bepaling alleen over het licht cosmetisch herstel door een poetsbedrijf gaat;

**Zaak:** een auto (vrachtauto/personenauto/bestelauto/kampeerauto), een caravan of een motorfiets;

**Reinigen:** het middels een wasruimte reinigen van een zaak;

**Wasruimte:** een ruimte met apparaten voor het reinigen van een zaak en alles wat daar bij hoort zoals stofzuigers en vloermatreinigers etc. Voorbeelden van dit soort 'apparaten voor het reinigen' zijn: (doe het zelf) wasboxen\*, roll- overs\*\*, wasstraten\*\*\* of interieurbanen\*\*\*\*.

\* Bij een wasbox worden de bijbehorende schuimlans, borstel en watersproeier gebruikt om de zaak te reinigen.

\*\* Een roll-over voert rijdende bewegingen uit over een stilstaande auto.

\*\*\* De auto wordt door een wasstraat getrokken: een soort tunnel van borstels, sproeiers en drogers.

\*\*\*\* Een interieurban is een lopende band waar de consument zijn auto op zet met de deuren open, waarna personeel het interieur onder handen neemt.

**Licht cosmetisch herstel:** het bewerken van een zaak, anders dan het reinigen.

**Cliënt:** degene die, handelend voor doeleinden die binnen zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, gebruik maakt van de diensten van de ondernemer.

**Schade van de ondernemer:** de vermogensschade die de ondernemer lijdt ten gevolge van beschadiging (inclusief abnormale slijtage) van de wasruimte en/of van apparatuur bedoeld voor het bewerken van een zaak. Tot deze schade behoren onder andere de herstelkosten en het derven van inkomsten. Ook vallen aanspraken van derden onder dit schadebegrip. Denk onder meer aan andere cliënten die door handelen of nalaten van de consument zoals bedoeld in artikel 1, 2 en 3 met schade aan hun zaak worden geconfronteerd.

Alle bedragen in deze voorwaarden zijn excl. btw.

### Artikel 1 - Uitleg gebruik wasruimte

Cliënt dient zich voorafgaand aan het gebruik van de wasruimte te informeren over het juiste gebruik ervan.

### Artikel 2 - Instructies aan cliënt

Cliënt dient zich te houden aan de instructies op de instructieborden en bijbehorende lichtsignalen en dient de aanwijzingen op te volgen die door een medewerker van de ondernemer mondeling of door gebaren worden gegeven.

### Artikel 3 - Geschiktheid van de zaak/bijzonderheden zaak

De zaak van cliënt is alleen geschikt voor de wasruimte, als het voldoet aan de volgende eisen:

- de zaak moet vier wielen hebben en een dichte carrosserie; slechts indien uitdrukkelijk door de ondernemer is aangegeven dat de wasruimte tevens geschikt is voor bijvoorbeeld gebruik door voertuigen met meer of minder dan vier wielen kan van het voorgaande worden afgeweken.
- de op de wasruimte aangegeven maximum afmetingen (hoogte, breedte, lengte) mogen niet worden overschreden. (Mocht in voorkomend geval op een vrachtautowasinstantie de geschikte afmeting ontbreken, dan geldt dat de wettelijke maximale hoogte van de truck niet mag worden overschreden.)
- de zaak mag geen loszittende en/of uitstekende onderdelen hebben die door de wasruimte losgerukt kunnen worden. Onderdelen die los kunnen zitten en/of uitsteken zijn o.a. antennes, spiegels, sierstrips, stooilijsten, bumpers, spoilers, schijnwerpers, ruiten- en koplampwissers; ook niet-originele onderdelen of wijzigingen van de carrosserie kunnen los zitten. Door slijtage, kleine schade, ouderdom etc. kunnen onderdelen die vast lijken te zitten toch loszitten.

### Artikel 4 - Wasresultaat

Bij extreme vervuiling is de ondernemer gerechtigd meerkosten in rekening te brengen. Bij een normaal vervuilde zaak mag cliënt verwachten dat het in water oplosbaar vuil wordt verwijderd. Er wordt een voorbehoud gemaakt ten aanzien van de mogelijkheid bepaalde vervuiling te verwijderen. Cliënt kan er niet op rekenen dat vet, teer, krassen etc. worden verwijderd.

### Artikel 5 - Klachten

In geval van een klacht of indien het wasresultaat niet is zoals cliënt (gezien het bovenstaande) redelijkerwijs mocht verwachten, dient cliënt een medewerker van de ondernemer aan te spreken, zonder de zaak in de rij voor de wasruimte te plaatsen. Wordt de klacht aangaande het wasresultaat door de ondernemer gegrond verklaard, dan heeft cliënt recht op éénmaal opnieuw wassen volgens het door de ondernemer te kiezen wasprogramma.

### Artikel 6 - Schade

De ondernemer is aansprakelijk voor schade die ontstaat door fouten van haar medewerkers, gebruik van ongeschikte (was)middelen of gebreken van de wasruimte. Er geldt echter een maximum van €4.500,-, behoudens opzet of grove schuld.

Cliënt is aansprakelijk voor schade bij zichzelf, bij de ondernemer of bij andere gebruikers, ontstaan doordat cliënt de instructies niet opvolgt of een ongeschikte zaak laat wassen. In geval van overmacht is de ondernemer niet aansprakelijk voor (indirecte) schade. Onder overmacht wordt ten minste (maar niet uitsluitend) verstaan: schade ten gevolge van het gegeven dat een cliënt instructies niet opvolgt en/of de wasruimte onjuist gebruikt of een ongeschikte zaak laat wassen, onder verwijzing van artikel 1, 2 en 3.

De ondernemer honoreert bij vermeende aansprakelijkheid van de ondernemer geen verzoeken tot vergoeding van reparaties en herstellingen die zijn uitgevoerd door een derde, voor zover deze werkzaamheden zijn verricht zonder overleg en uitdrukkelijke goedkeuring vooraf van de ondernemer.

Indien cliënt van mening is dat de ondernemer aansprakelijk is, kan hij zich (na zich eerst tot de ondernemer te hebben gericht) -desgewenst- tot het secretariaat van BOVAG Autowas- en Poetsbedrijven wenden (p/a Postbus 1100, 3980 DC Bunnik), met het verzoek om een lijst te overleggen met schade experts die zich over de kwestie kunnen buigen. Partijen kunnen vervolgens, op kosten van ongelijk, aan een der experts een oordeel vragen over de oorzaken van het vermeende schadebeeld en over de vermeende aansprakelijkheid van de ondernemer. Partijen volgen de conclusie uit deze schade rapportage op, tenzij de meest gerede partij binnen twee maanden -op eigen kosten- een contra expertise heeft laten uitvoeren, dat de conclusies uit het eerdere expertise rapport (grotendeels) niet onderschrijft. In dat geval zal er -wederom- op kosten van ongelijk- een derde rapport worden opgesteld, door een expert die de beiden experts samen hebben aangewezen. Dit rapport zal bindend zijn, tenzij de meest gerede partij binnen twee maanden na overlegging van het derde rapport naar de rechter is gegaan om daar een oordeel over de vermeende aansprakelijkheid van de ondernemer te vragen.

### Artikel 7 - Weigeren van cliënten

De ondernemer kan een cliënt weigeren als diens zaak voor de wasruimte ongeschikt is of als daarvoor een andere redelijke grond bestaat.

### Artikel 8 - Persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de cliënt die worden vermeld op enig formulier (waaronder o.a. het meldingsformulier schade of de opdrachtbon) worden door de ondernemer verwerkt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Aan de hand van deze verwerking kan de ondernemer:

- de overeenkomst uitvoeren en zijn verplichtingen jegens de cliënt nakomen;
- de cliënt een optimale service verlenen;
- hem tijdig voorzien van actuele was-/poetsinformatie en hem gepersonaliseerde aanbiedingen doen.
- daarnaast kunnen de persoonsgegevens beschikbaar gesteld worden aan derden ten behoeve van direct marketingactiviteiten. Tegen verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van direct mailing activiteiten wordt het eventueel door cliënt bij de ondernemer aan te tekenen verzet gehonoreerd.

### Artikel 9 - De betaling

- De schulden van cliënt aan de ondernemer zijn brengschulden. Betaling dient contant te geschieden na de verrichte diensten. Onder contante betaling wordt mede verstaan bijgeschrijving van het verschuldigde bedrag op een door het autowasbedrijf aangegeven IBAN op het tijdstip van levering.
- Indien uitdrukkelijk schriftelijk een ander moment van betaling is overeengekomen, is de ondernemer gerechtigd over de niet-betaalde bedragen maandelijks de wettelijke rente voor handelstransacties vermeerderd met 2% in rekening te brengen. Hierbij wordt het resterende gedeelte van de maand vanaf het moment waarop betaling had moeten plaatsvinden als gehele maand aangemerkt. Deze verhoging van het verschuldigde bedrag wordt beschouwd als een voorwaarde waaronder door de ondernemer uitstel van betaling is verleend zonder dat daarmee de verplichting van cliënt tot contante betaling komt te vervallen. De verhoging gaat één maand na de verzending van de factuur in.
- Indien partijen hebben afgezien van contante betaling en niet uitdrukkelijk schriftelijk een moment van betaling zijn overeengekomen, geldt een betalingstermijn van één maand. Cliënt is dan de wettelijke rente voor handelstransacties vermeerderd met 2% verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als gehele maand wordt aangemerkt vanaf twee weken.
- Indien cliënt na sommatie in gebreke blijft het verschuldigde bedrag te betalen, is het autowasbedrijf gerechtigd dit bedrag met de incassokosten te verhogen. Deze incassokosten omvatten zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten. Buitengerechtelijke kosten zijn alle kosten die aan de ondernemer in rekening worden gebracht door advocaten, procureurs, deurwaarders en ieder ander van wie zij zich bedienen voor de invordering van het verschuldigde bedrag. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag, tenzij cliënt aannemelijk maakt dat de ondernemer minder schade lijdt.

### Artikel 10 - Rechtskeuze

Op geschillen is het Nederlands recht van toepassing. Eist een regel dat er toch ander recht geldt en kunnen partijen deze regel niet opzij zetten? Dan geldt het Nederlandse recht niet.

## II Extra bepalingen tussen poetsbedrijf en cliënten (licht cosmetisch herstel)

### Artikel 1 - Verwisselde onderdelen

Wisselt het poetsbedrijf een onderdeel om, dan houdt hij het verwisselde onderdeel zelf. Vraagt de cliënt er als hij de overeenkomst sluit duidelijk om dat hij dit onderdeel mee krijgt, dan krijgt de cliënt het verwisselde onderdeel. Bewaart het poetsbedrijf de vervangen onderdelen wegens een beroep uit garantie, dan krijgt de cliënt de verwisselde onderdelen pas terug als deze garantie is afgehandeld.

### Artikel 2 - Garantie op licht cosmetisch herstel

#### 2a Uitsluiten rechten 'non-conformiteit'

Cliënt heeft naast deze garantie geen beroep op de rechten wegens 'non conformiteit' (artikel 7:17 en verder BW).

#### 2b Garantieperiode

De periode van de garantie is 12 maanden, tenzij er schriftelijk een andere termijn is overeengekomen. Dit start bij het opleveren van dat wat is hersteld.

#### 2c Garantie op werk, niet onderdelen

Er zit BOVAG Garantie op het werk dat het poetsbedrijf zelf heeft gedaan. Deze garantie telt ook voor herstel dat het poetsbedrijf heeft laten uitvoeren. Deze garantie is echter exclusief de daarbij gemonteerde materialen of onderdelen. Zijn deze onderdelen nieuw, dan wordt hier door de fabriek fabrieksgarantie op gegeven. De cliënt kan deze fabrieksgarantie via het poetsbedrijf bekijken.

#### 2d De onder garantie te herstellen gebreken

Het poetsbedrijf herstelt alle gebreken die niet zichtbaar waren toen het product na het bewerken weer aan de cliënt werd geleverd. Ook herstelt hij gebreken die zijn ontstaan toen de zaak op een normale manier door de cliënt werd gebruikt. Het herstel vindt plaats in de eigen werkplaats. Dit tenzij het poetsbedrijf een ander bedrijf voor hem aan het werk zet. Het poetsbedrijf is zelf hersteller en als schade met licht cosmetisch herstel kan worden verholpen, dan moet het poetsbedrijf daar in de regel de kans voor krijgen. Er is een uitzondering. Treedt er een directe noodzaak tot herstel door een derde op, dan beslist het poetsbedrijf in overleg met de cliënt welk derde bedrijf het herstel mag uitvoeren. Het poetsbedrijf betaalt de redelijke kosten er van. Hoe bewijst de cliënt een directe noodzaak? De cliënt kan gegevens van het derde bedrijf inleveren. Of de cliënt toont de kapotte onderdelen die deze derde verwisseld heeft. Hoe wordt vastgesteld of de kosten van een derde redelijk zijn? Er wordt gekeken naar de prijzen die het poetsbedrijf rekent. Dit gebeurt ook, als de derde een buitenlands bedrijf is.

#### 2e Vervangende schadevergoeding in plaats van 2d

Kan het werk niet, of niet op een zinvolle manier over worden gedaan, dan krijgt de cliënt een redelijke schadevergoeding. Als een ondernemer schade van de cliënt moet vergoeden, dan geldt deze plicht alleen voor schade waartegen de ondernemer verzekerd is (of in redelijkheid had moeten zijn). Het schadeplafond is dan maximaal het verzekerde bedrag en dat komt voor vergoeding in aanmerking.

#### 2f Uitzonderingen op 2.d wegens geschonden plichten cliënt

Heeft de cliënt een probleem en geeft hij dit niet op tijd door aan het poetsbedrijf, krijgt het poetsbedrijf van de cliënt geen kans om de gebreken te herstellen? Werken derden aan het herstel zonder dat het poetsbedrijf er van wist en zonder dat het poetsbedrijf dat goed vond? Dan hoeven deze gebreken niet hersteld te worden.

#### 2h Uitzonderingen (restcategorie)

Het poetsbedrijf garandeert niet altijd dat hij zijn werk doet met goede materialen en methodes. Soms luistert de cliënt niet naar een schriftelijk advies. Bijvoorbeeld dat het poetsbedrijf het liefst zijn herstel af zou maken met nog wat extra werk. Het kan ook gebeuren dat er iemand anders een wijziging heeft gedaan aan het herstel. Hier kunnen problemen door ontstaan die het poetsbedrijf dan niet onder deze garantie hoeft op te lossen. Of het poetsbedrijf gebruikt materialen of methodes, omdat de cliënt dit van hem eist. Het poetsbedrijf gebruikt tenslotte bijvoorbeeld onderdelen en materialen die de cliënt zelf mee heeft genomen. Als het poetsbedrijf daar problemen door verwacht, dan laat hij dit aan de cliënt weten. Er geldt ook geen garantie voor persoonsschade, of voor schade aan een ander product, of vanwege andere kosten. Wat hoeft er nog meer niet onder de BOVAG Garantie op te worden gelost? Een kleurverschil in de lak die de cliënt niet bij daglicht met eigen ogen kan zien. Bijvoorbeeld een vlek in de lak door zo iets als hagel. Defecten door normale slijtage vallen ook niet onder deze garantie. Net als problemen wegens niet deskundig of niet zorgvuldig gebruik. Voorbeelden hiervan zijn slecht onderhoud en overbelasting.

### Artikel 3 - Vertraging licht cosmetisch herstel wegens ontbrekende materialen

Eindigt het herstel wegens overmacht, dan betaalt de cliënt voor het werk dat het poetsbedrijf al wel heeft gedaan. Voorwaarde is dat de cliënt voordeel heeft van dat werk. Had het poetsbedrijf al verwijtbaar een fout (een toerekenbare tekortkoming) gemaakt toen de situatie van overmacht ontstond, dan kan het poetsbedrijf geen beroep meer doen op overmacht.

Duurt het licht cosmetisch herstel langer, omdat de materialen niet op tijd bij het poetsbedrijf liggen, dan valt dat onder overmacht.

### Artikel 4 - Zekerheidsrechten poetsbedrijf

Het poetsbedrijf hoeft iets dat hij hersteld heeft niet altijd meteen af te geven aan de cliënt of aan een derde. Dit geldt ook voor alles wat er bij het herstelde object hoort. Dit vanwege het recht van retentie van het poetsbedrijf. Het poetsbedrijf gebruikt dit recht totdat de cliënt het herstel helemaal heeft betaald. Of tot de cliënt alles heeft betaald voor een eerder herstel door het poetsbedrijf. Het poetsbedrijf mag ook wachten met afgeven tot de cliënt de kosten van deze retentie betaalt.