

## VACO Algemene voorwaarden consumenten

### Artikel 1: definities/algemeen

- a. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
  - VACO-leverancier: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Vereniging VACO en die producten en/of diensten aan consumenten aanbiedt;
  - consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
  - overeenkomst: de koop met betrekking tot een roerende zaak ("koopovereenkomst") of het verrichten van werkzaamheden, zoals (de)montage, herstel, onderhoud, vrijwillige of wettelijke keuringen voor een (motor)voertuig ("opdracht") gesloten tussen de VACO-leverancier en de consument.
- b. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle met de VACO-leverancier gesloten koopovereenkomsten of verstrekte opdrachten en op elk aanbod daartoe van de VACO-leverancier aan de consument.
- c. Voor het sluiten van de overeenkomst worden deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld, door verstrekking van deze algemene voorwaarden of door mededeling door de VACO-leverancier van het adres van de website waar deze voorwaarden te downloaden en/of te printen zijn.

### Artikel 2: aanbod

- a. Aanbiedingen van zaken of diensten worden door de VACO-leverancier mondeling, schriftelijk of elektronisch gedaan en zoveel mogelijk van een termijn voorzien. 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, de levering of uitvoering, de betalingswijze en het klachtenbeleid van de VACO-leverancier.
- 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. Opdrachten kunnen tegen een uurloon, globale prijs of vaste prijs gelden.
- c. 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 vervalt het aanbod. Gedurende de termijn waarvoor het aanbod wordt gedaan worden de prijzen niet verhoogd, tenzij sprake is van verandering van belasting-tarieven (btw), van heffingen, van afvalbeheersbijdragen of indien variabele prijzen gelden als gevolg van mogelijke schommelingen in financiële markten.

### Artikel 3: overeenkomst

- a. De overeenkomst komt, met inachtneming van het bepaalde in artikel 2, tot stand op het moment waarop de consument het aanbod aanvaardt en voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden. De VACO-leverancier bevestigt de overeenkomst zoveel mogelijk per email met vermelding van de vermoedelijke leveringsdatum en de wijze van betaling.
- b. De VACO-leverancier kan een koop of opdracht weigeren, of daaraan bijzondere voorwaarden verbinden, indien uit onderzoek blijkt dat gegronde redenen bestaan te vrezen dat de consument zijn betalingsverplichtingen niet kan of zal nakomen.
- 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 per dag € 25,- bedragen.

**Artikel 4: duurovereenkomst**

- a. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen, mits de opzegging schriftelijk geschied 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 5: annulering**

- a. De consument heeft het recht om tot het moment van levering of tot de start van de uitvoering van de opdracht de overeenkomst schriftelijk te annuleren, ook als de VACO-leverancier niet in verzuim is.
- b. De consument moet alle schade vanwege het annuleren aan de VACO-leverancier vergoeden. Deze schade is vastgesteld op 15% van de totale koopprijs, tenzij partijen schriftelijk anders hebben bepaald.
- c. De schade moet de consument binnen 10 dagen na het annuleren aan de VACO-leverancier betalen. Blijft betaling van de schade binnen deze termijn uit, dan dient de consument de overeenkomst alsnog na te komen. In dat geval kan de consument zich niet nogmaals op annulering beroepen.
- d. De VACO-leverancier kan de overeenkomst eveneens annuleren met inachtneming van een aan de consument te betalen schadevergoeding van 15% van de totale koopprijs, tenzij partijen schriftelijk anders hebben bepaald.

**Artikel 6: 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 zal opdrachten naar beste inzicht en vermogen, als goed vakman uitvoeren, daarbij staat de VACO-leverancier in voor de kwaliteit van de daarbij gebruikte materialen en gereedschappen.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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 een derde aan het geleverde aangebracht.
- f. 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.
- g. 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 7: levering**

- a. Levering geschiedt door het stellen van de zaak in het bezit van de consument of met voltooiing van de opgedragen werkzaamheden. 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 bij 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. Bij overschrijding van de vermoedelijke leverdatum kan de consument aan de VACO-leverancier een schriftelijke ingebrekestelling sturen met een termijn van minstens drie weken waarbinnen de VACO-leverancier alsnog kan nakomen. Heeft de VACO-leverancier na deze termijn nog niet geleverd dan heeft de consument het recht de overeenkomst schriftelijk kosteloos te ontbinden. Bij mededeling van de VACO-leverancier over onmogelijkheid om binnen de gestelde termijn te kunnen leveren, kan de consument de overeenkomst terstond na die mededeling schriftelijk 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. Voor de levering zal de VACO-leverancier de consument duidelijk en begrijpelijk melden dat sprake is van een vervangend product; de consument die het vervangend product niet accepteert kan de koop ontbinden.

### **Artikel 8: betaling**

- a. Betaling geschiedt contant of door bijschrijving op de bankrekening van de VACO-leverancier bij levering van de zaken of bij voltooiing van de opdracht, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn.
- b. De VACO-leverancier kan van de consument een aanbetaling verlangen van 50% van de koopsom. Het volledig verschuldigde bedrag dient uiterlijk bij de levering te worden betaald.
- c. Ingeval van wanbetaling van de consument heeft de VACO-leverancier het recht om aan de consument vanaf het moment van verzuim wettelijke rente in rekening te brengen. De consument is tevens incassokosten verschuldigd indien aan een schriftelijke aanmaning van de VACO-leverancier met een termijn van minimaal 14 dagen door de consument geen gehoor wordt gegeven, de incassokosten bedragen minimaal € 40,- en maximaal € 6.775,-, het exacte bedrag van de incassokosten vermeldt de VACO-leverancier in de aanmaning.
- d. Indien de consument kiest voor een betaalwijze die voor de VACO-leverancier extra kosten meebrengt, is de VACO-leverancier gerechtigd de meerkosten naar redelijkheid aan de consument door te berekenen.
- e. De VACO-leverancier draagt zorg voor directe terugbetaling van aanbetalingen bij onmogelijkheid tot levering van zaken of uitvoering van diensten als gevolg van een oorzaak welke voor rekening en risico van de VACO-leverancier komt.

### **Artikel 9: eigendomsvoorbehoud en retentierecht**

- 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.
- c. De VACO-leverancier kan zaken van de consument onder zich houden als de consument tekort schiet in op hem rustende opeisbare verplichtingen. Ook voor opeisbare vorderingen van eerdere werkzaamheden aan hetzelfde voertuig kan de VACO-leverancier het retentierecht invoeren. Redelijke kosten van het uitoefenen van het retentierecht, zoals stallings- en administratiekosten (artikel 3 sub d) en verzekering, komen voor rekening van de consument.

**Artikel 10: niet-nakoming**

- 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, een melding van betalingsonmacht doet of de consument door beslaglegging, onder curatelestelling 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 11: 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 terechte 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](http://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 en met inachtneming van het VACO bemiddelingsreglement trachten 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.

**Artikel 12: 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 binnen redelijke grenzen 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 13: persoons- en voertuiggegevens**

- a. Met het aangaan van een overeenkomst of het verzoek tot het doen van een aanbod 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 tellerstanden 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 14: 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 15: 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.