

PARTICULIERE ALGEMENE VOORWAARDEN BOVAG SCHADEHERSTELBEDRIJVEN

ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van 1 februari 2020. Zij gelden voor overeenkomsten over schadeherstel van zaken gesloten tussen leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven en consumenten. Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de ANWB in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ).

DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **een zaak:** een personenvoertuig, een bestelauto met een totaalgewicht inclusief laadvermogen van maximaal 3.500 kg, een caravan of camper, of de onderdelen of accessoires van deze voertuigen;
- **de opdracht:** de met de consument gesloten overeenkomst tot het verrichten van schadeherstelwerkzaamheden aan een zaak;
- **de consument:** iedere natuurlijke persoon die als opdrachtgever handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, of de verzekeraar van de consument namens de consument.
- **het bedrijf:** het bedrijf dat op basis van een door de consument of namens de consument gegeven opdracht werkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren aan een zaak;
- **de garantie:**
 - a. de garantie die door importeur, fabrikant of verkoper op de van hem afkomstige zaken, onderdelen, accessoires en materialen wordt gegeven;
 - b. de garantie, die is beschreven in zowel artikel 5 als in het BOVAG schadeherstelgarantiebewijs voor de zakelijke en particuliere opdrachtgever dat door het bedrijf kan worden verstrekt bij de opdracht.

DE OPDRACHT

Artikel 1 - De opdracht (vastlegging/prijsopgave/afleveringstermijn aanpassingen)

- De opdracht voor werkzaamheden wordt elektronisch of schriftelijk vastgelegd. Het bedrijf geeft vooraf aan de (verzekeraar van) de consument een prijsopgave en een opleveringsdatum. Deze prijsopgave en opleveringsdatum is vermoedelijk tenzij er een vaste prijs of een vaste afleveringsdatum is afgesproken.
- Tenzij de (verzekeraar van) de consument iets anders afsprekt, monteert het bedrijf nieuwe, originele reserveonderdelen of materialen, afkomstig van de fabrikant. Bij vervanging van ruiten worden tevens ruiten gemonteerd die afkomstig zijn van de leverancier van de fabrikant.
- Het bedrijf legt het werk dat is gedaan altijd elektronisch of schriftelijk vast in een hersteldossier. De verzekeraar van de consument heeft hier inzage in. Als de consument dit vraagt, krijgt ook hij een afschrift van het hersteldossier.
- Wanneer bij een niet vaste prijs het repareren van de zaak meer dan 10% duurt, dan moet het bedrijf deze kostenstijging met de consument bespreken.
- De consument mag de opdracht altijd opzeggen. De kosten die het bedrijf voor de opzegging al heeft gemaakt en de werkzaamheden die dan al zijn afgerond, moeten wel worden betaald.
- Mocht het zo zijn dat het werk niet of niet helemaal volgens de opdracht kan worden uitgevoerd wegens de staat van de zaak, dan meldt het bedrijf dit. In plaats van het opzeggen van de opdracht kan ook een gewijzigde opdracht afgesproken worden. Leidt een wijziging in de opdracht tot een prijsverhoging dan zijn deze verhogingen voor rekening van de consument. Alleen als dit is afgesproken, is er sprake van een nieuwe prijs of een nieuwe afleveringstermijn die vast is. Het bedrijf en de consument spreken bij voorkeur de wijzigingen schriftelijk af. Dit doet niet af aan het bestaan van een eventuele mondelinge afspraak.
- Het bedrijf meldt het meten wanneer de werkzaamheden later dreigen te worden afgerond dan de leveringsdatum. Het bedrijf meldt wanneer het werk afgerond zal zijn.
- Bij overschrijding van een vaste leveringsdatum heeft de consument recht op een redelijke schadevergoeding, tenzij er sprake is van overmacht van het bedrijf. Onder overmacht wordt ook begrepen de situatie dat de toeleverancier van onderdelen en/of materialen nalatig is om op de afgesproken tijd te leveren.

Artikel 2 - Stallingskosten

Als de consument de herstellende zaak niet binnen drie werkdagen ophaalt nadat hij bericht heeft ontvangen dat de reparatie klaar is, dan kan het bedrijf een vergoeding voor stallingskosten in rekening brengen.

Artikel 3 - Retentierecht, vooruitbetaling

- Het bedrijf kan retentierecht uitoefenen op de zaak. Dit betekent dat het bedrijf de zaak pas teruggeeft als de consument de rekening voor deze en/of eerdere werkzaamheden of andere kosten heeft betaald.
- Het bedrijf kan het retentierecht ook uitoefenen als het geschil over de werkzaamheden aanhangig is gemaakt bij de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven genoemd in artikel 10, of bij de rechter, tenzij de consument voldoende (vervangende) zekerheid heeft gesteld, bijvoorbeeld door een storting in het depot bij de Geschillencommissie.
- Naast het retentierecht mag het bedrijf ook, voordat hij aan het werk gaat, eisen dat de consument een vooruitbetaling doet van hooguit 50%. Een andere redelijke wijze van zekerheid stellen is toegestaan.

Artikel 4 - Vervangen onderdelen

- Als een consument bij de opdracht vraagt om de te vervangen onderdelen dan krijgt hij die in zijn bezit.
- Als er een garantieclaim moet worden afgehandeld tussen het bedrijf en een garantieggever dan kan het bedrijf weigeren de onderdelen af te geven.
- Als de consument niet, of niet op tijd, om de onderdelen heeft gevraagd, dan worden de vervangen onderdelen eigendom van het bedrijf, zonder dat de consument een vergoeding hiervoor krijgt.

GARANTIE

Artikel 5 - BOVAG-schadeherstelgarantie op werkzaamheden

1. Het bedrijf garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en gedurende 48 maanden na het afleveren van de gerepareerde zaak dat de door het bedrijf aangenomen of uitbestede opdrachten goed zijn uitgevoerd. De garantie wordt slechts gegeven op werkzaamheden en dus niet op de hierbij gemonteerde materialen en onderdelen. Wanneer garantiewerkzaamheden niet mogelijk of zinvol zijn, krijgt consument een redelijke schadevergoeding. Onder de garantie valt het kosteloos

(laten) uitvoeren van de niet goed uitgevoerde bewerkingen. Het garantiewerk wordt binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast uitgevoerd.

2. Andere bepalingen:

- 2.a De garantie geldt voor de consument als opdrachtgever en ook voor personen die later eigenaar worden van het herstelde.
- 2.b Staat de zaak op grote afstand van het bedrijf als consument een beroep op garantie doet en kan of mag er niet mee gereden worden, dan regelt het bedrijf een sleepauto. De kosten van de sleepauto zijn voor rekening van consument, tenzij hij met succes een beroep op garantiewerkzaamheden heeft gedaan.
- 2.c Als reparaties worden uitgevoerd aan carrosserieën van personenvoertuigen of bestelvoertuigen waarvoor nog de fabrieksgarantie geldt, wordt door het bedrijf ten aanzien van de gerepareerde delen de resterende termijn van deze fabrieksgarantie overgenomen, wanneer de consument deze fabrieksgarantie ten gevolge van deze reparatie verliest, of dreigt te verliezen.
3. Uitzonderingen op recht op garantie:
 - 3.a De gevolgen van gebreken aan of ongeschiktheid van door consument voorgeschreven andere materialen/onderdelen of andere werkwijzen dan door het bedrijf wordt geadviseerd, komen voor zijn rekening. Dit geldt niet als het bedrijf in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschoten (art. 7: 760 BW). De schriftelijke of digitale opdracht meldt dat de consument andere onderdelen/materialen en/of andere werkzaamheden voorschrijft.
 - 3.b Wanneer consument afziet van werkzaamheden die het bedrijf voor het opleveren schriftelijk of elektronisch heeft geadviseerd, dan kan dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk zou zijn) tot gevolg hebben dat consument niet langer met succes een beroep op garantie kan doen.
 - 3.c Verzoekt consument om een noodreparatie aan de zaak uit te voeren, dan wordt hier geen garantie op gegeven. Een noodreparatie is een tijdelijke oplossing die bedoeld is om de consument weer op weg te helpen.
 - 3.d De staat van een zaak kan tot slecht zijn voor een beroep op garantiewerkzaamheden. Ook als een zaak niet in de werkplaats van het bedrijf is voorbereid, kan er geen vordering wegens BOVAG-schadeherstelgarantie volgen. De schriftelijke of digitale opdracht meldt dit.
 - 3.e Consument meldt een gebrek aan de herstellende zaak zo spoedig mogelijk na het ontdekken van dat gebrek. Laat consument dit na, dan kan dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk is) tot gevolg hebben dat consument niet langer met succes een beroep op garantie kan doen.
 - 3.f Consument moet het bedrijf de gelegenheid geven een gebrek zelf op te (laten) lossen. Zo niet, dan kan de consument geen beroep op garantie doen, tenzij de situatie uit lid 3.h zich voor doet.
 - 3.g Wanneer een derde werk aan de door het bedrijf gerepareerde zaak, onderdeel of accessoire uitvoert, kan consument geen beroep doen op garantie vanwege deze werkzaamheden, -tenzij de situatie uit lid 3.h zich voordoet-. De consument heeft echter wel een beroep op garantie, wanneer werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat het bedrijf al eerder had uitgevoerd of had laten uitvoeren.
 - 3.h Een uitzondering op 3.f of 3.g kan zich voordoen in het geval van een directe noodzaak tot herstel van de herstellende zaak. De noodsituatie moet zich dan op een locatie voordoen die op grote afstand ligt van het bedrijf. Consument moet deze noodzaak aan kunnen tonen, bijvoorbeeld met gegevens van het derde bedrijf of met de kapotte onderdelen. Wordt binnen de landsgrenzen van Nederland door een derde bedrijf hersteld, dan moet deze derde lid zijn van BOVAG. Treedt de noodsituatie op buiten de landsgrenzen van Nederland en is de zaak door een in het buitenland gevestigd derde bedrijf hersteld, dan worden de kosten van dit buitenlandse bedrijf vergoed tot maximaal het prijspeil zoals bij het schadeherstelbedrijf geldt.
 - 3.i Wordt normaal of voorgeschreven onderhoud niet (of niet goed) gedaan en gaat een zaak daardoor kapot, dan geldt de BOVAG-schadeherstelgarantie niet.
 - 3.j Als personenschade ontstaat, een andere zaak raakt beschadigd of er ontstaan andere kosten, dan wordt dit niet onder de BOVAG-schadeherstelgarantie vergoed.
 - 3.k Van BOVAG-schadeherstelgarantie is uitgesloten: een bij daglicht niet met de blote oog waarneembaar kleurverschil in de laklaag van de zaak, aantasting van de laklaag vanwege een buiten komende oorzaak (denk aan hagel schade) of defecten in de lak van onderdelen die niet door het bedrijf zijn aangebracht of zijn bewerkt.
- 3.l De BOVAG-schadeherstelgarantie geldt niet voor normale slijtage, schade door bevriezing, overbelasting, door het laten vallen van het geleverde of voor defecten die ontstaan door deelname van herstellende zaken aan wedstrijdrijden of snelheidsproeven.

3. Wordt normaal of voorgeschreven onderhoud niet (of niet goed) gedaan en gaat een zaak daardoor kapot, dan geldt de BOVAG-schadeherstelgarantie niet.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 6 - Aansprakelijkheid ten opzichte van consument

- De aansprakelijkheid van het bedrijf is beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor het bedrijf verzekerd is of had moeten zijn, met een minimum van €2.500.000,-.
- Het bedrijf is niet aansprakelijk als er lading, inventaris, waardepapieren of documenten uit het voertuig verloren gaan of gestolen worden, terwijl deze bij het bedrijf stond voor schadeherstel, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van het bedrijf.
- Het bedrijf is niet aansprakelijk voor gevolgschade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van het bedrijf.

Artikel 7 - De betaling

- Van de uitgevoerde werkzaamheden wordt elektronisch of schriftelijk een gespecificeerde rekening afgegeven.
- Betalen moet contant of door middel van bijschrijving op de bankrekening van het bedrijf.
- Betaling vindt plaats bij aflevering van de herstellende zaak, tenzij een betalingstermijn is overeengekomen.
- De consument moet het verschuldigde bedrag betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet hij dat niet, dan stuurt het bedrijf na die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij de consument de gelegenheid om binnen veertien dagen na ontvangst van

deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen.

- Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog niet betaald is, mag het bedrijf rente in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
- Ook mogen incassokosten in rekening worden gebracht voor buitengerechtelijke kosten. De hoogte van deze kosten is onderworpen aan (wettelijke) grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.

Artikel 8 - Afwijkingen

Afwijkingen, aanvullingen of uitbreidingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze door beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd en wanneer de consument door deze afwijkingen niet in een ongunstigere positie wordt gebracht dan hij of zij zonder deze afwijkingen zou hebben. Afwijkingen van het BOVAG-schadeherstelgarantiebewijs maken deze ongeldig ten opzichte van BOVAG.

Artikel 9 - Bemiddelingsregeling/ klachten

1. Een consument die klachten heeft over het uitvoeren van deze BOVAG-schadeherstelgarantie moet daarmee eerst naar het bedrijf gaan. 2. Als blijkt dat consument niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling door het bedrijf kan hij de klacht binnen zes weken na het ontstaan voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. De bemiddelingspoging zal gaan volgens een reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik. Telnr. 030-6595395 (lokaal tarief). Consument kan er ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen.

Artikel 10 - Geschillenregeling

Van een geschil is sprake nadat de klachtafhandeling door het bedrijf en/of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest.

- Een geschil kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres Bordenwijklaan 46, 2591 XR te Den Haag). Consument kan er op dat moment ook voor kiezen om met zijn geschil naar de rechter te gaan.
- Deze geschillenregeling geldt alleen bij geschillen tussen consument en de leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven.
- Zij geldt bij de garantie die is beschreven in zowel art. 5 als in het BOVAG-schadeherstelgarantiebewijs dat door het bedrijf kan worden verstrekt bij de opdracht.
- Het geschil moet binnen 12 maanden na de datum waarop consument bij het bedrijf heeft geklaagd bij de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven aanhangig worden gemaakt. Is deze keuze voor de geschillencommissie eenmaal gemaakt, dan kan consument vervolgens alleen nog naar de rechter, als de geschillencommissie zich eventueel onbevoegd of niet ontvankelijk verklaart, of om een door de geschillencommissie gemaakt bindend advies tijdig door de rechter marginaal te laten toetsen. Het inschakelen kan schriftelijk gebeuren, of in een andere door de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven te bepalen vorm.
- De Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dit gebeurt volgens een reglement dat aan de beide partijen bij het geschil vooraf ter kennis wordt gebracht. Dit reglement maakt deel uit van deze afspraken tussen consument en het BOVAG-lid.
- Voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven moet consument een vergoeding betalen.
- Een uitspraak van de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven kan niet meer door een rechter aangetast worden als er meer dan twee maanden na de verzending ervan zijn verstreken en er geen beroep op de gewone rechter is gedaan voor een marginale toets.

Artikel 11 - Nakomingsgarantie

- BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door het bedrijf dat bij BOVAG Schadeherstelbedrijven is aangesloten. Dat is echter niet het geval als het bedrijf besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voor te leggen en de rechter het bindend advies onverbindend verklaart en tegen het vonnis niet meer opgekomen kan worden. De garantstelling geldt tot €1.815,- en onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op verkoper/het bedrijf aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen hoger dan €1.815,- zal BOVAG voor het meerdere proberen het bedrijf via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het gecasseerde boven €1.815,- aan consument overgedragen.
- BOVAG verschafft geen nakomingsgarantie als er sprake is van één van deze situaties, voordat consument heeft voldaan aan bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtgeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting) die nodig zijn voor het in behandeling nemen van het geschil. Het gaat om de situatie van faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van het bedrijf. Bepalend voor de laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan BOVAG aanmerkelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd. BOVAG keert wel een bedrag tot maximaal €1.815,- per geschil uit als het faillissement of de surseance is uitgesproken of het BOVAG-lid haar bedrijf heeft beëindigd nadat consument heeft voldaan aan de innamevereisten.

Artikel 12 - Op afstand/buiten verkooppriimte

Consument heeft rechten en plichten die volgen uit de bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten, zie boek 6 titel 5 afdeling 2b BW. Dit geldt alleen wanneer een overeenkomst/opdracht op afstand en buiten verkooppriimte is gesloten, in de zin van 6: 230g BW. De wettelijke bepalingen gelden dan in aanvulling van en in afwijking op deze algemene voorwaarden.

Artikel 13 - Rechtskeuze

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.



ALGEMENE LEVERINGS- EN BETALINGSVOORWAARDEN ZAKELIJKE MARKT BOVAG SCHADEHERSTELBEDRIJVEN

ALGEMEN

Deze algemene voorwaarden gelden met ingang van 1 februari 2022. Zij gelden voor opdrachten tot schadeherstel van zaken, gesloten tussen leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven en opdrachtgevers die handelen voor doeleinden die binnen hun bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

een zaak: het object waarop de offerte of de opdracht tussen het bedrijf en opdrachtgever betrekking heeft, zoals een personenvervoer, een bestelauto met een totaalgewicht incl. laadvermogen van maximaal 3.500 kg, of de onderdelen of accessoiries van deze voertuigen; **de opdrachtgever:** degene die – voor doeleinden die binnen zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten vallen - het bedrijf de opdracht geeft tot het uitvoeren of doen uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden aan een zaak, of de verzekeraar van de opdrachtgever namens de opdrachtgever;

de opdracht: de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst tot het verrichten van schadeherstelwerkzaamheden aan een zaak;

het bedrijf: degene die met betrekking tot een zaak werkzaamheden zal inspecteren en advies en schadeherstel uitvoert of doet uitvoeren;

overmacht:

- oorlog of een daarop gelijkende situatie, oproer, sabotage;
- brand, blikseminslag, explosie, uitstroming van gevaarlijke stoffen of gaspen;
- storing in de energievoorziening, fabrieks- of bedrijfsstoring van welke aard dan ook;
- boycot, bedrijfsbezetting, blokkade voor zover uitgedroefd door anderen dan bij het bedrijf in dienst zijnde werknemers;
- transportbelemmeringen, vorstverlet, in- en uitvoerverboden;
- niet toerekenbare tekortkoming(en) van derden die door het bedrijf zijn ingeschakeld;
- belemmeringen veroorzaakt door maatregelen vanuit de overheid;
- epidemieën;
- diefstal, vervalstering of beschadiging van zaken uit magazijn, werkplaats of ander bedrijfssterren van het bedrijf, of tijdens transport;
- en ook elke (andere) omstandigheid waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd, of ten gevolge waarvan de nakoming van de overeenkomst in redelijkheid niet van het bedrijf kan worden verlangd.

Het in deze definitie van overmacht bepaalde geldt ook wanneer dit soort omstandigheden zijn leveranciers of andere door het bedrijf ingeschakelde derden treffen.

schriftelijk: in geschrift of elektronisch.

ARTIKEL 2 - ALGEMEEN

1. Als deze algemene voorwaarden een onderdeel zijn van opdrachten, zijn de bepalingen van deze voorwaarden hierop en ook op hieruit voortvloeiende opdrachten en andere rechtshandelingen van kracht, tenzij door partijen hiervan uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Als de algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn, blijven zij van toepassing op nieuwe overeenkomsten tussen partijen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Afwijkingen moeten schriftelijk gebeuren en zij raken de afwijking van de overige voorwaarden niet en gelden nooit voor meer dan één transactie.
4. Deze algemene voorwaarden zullen altijd voorrang hebben op voorwaarden die eventueel door de opdrachtgever worden gehanteerd. Voor zover nodig wijst het bedrijf hierbij uitdrukkelijk de toepassing van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever van de hand.
5. Bij strijdigheid tussen de inhoud van de opdracht en deze voorwaarden gaan de bepalingen uit de opdracht voor, voor zover deze opdracht schriftelijk is.
6. Het bedrijf heeft het recht deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen.

ARTIKEL 3 - HET TOT STAND KOMEN EN WIJZIGEN VAN DE OPDRACHT TOT SCHADEHERSTEL, VOORBEHOUD DIRECTIE

1. Elke aanbieding (waaronder nadrukkelijk ook een offerte wordt verstaan) is gebaseerd op de uitvoering van de opdracht door het bedrijf onder normale omstandigheden en tijdens normale werkdagen.
2. Aanbiedingen worden geacht vrijblijvend te zijn gedurende ook als het aanbod een termijn voor het aanvaarden daarvan inhoudt. Als uit (de aard van) een aanbod zelf geen termijn voor aanvaarding blijkt dan is het gedurende twee weken na deklagening van het aanbod geldig.
3. Het bedrijf probeert zijn offertes (inclusief prijslijsten, brochures en andere gegevens en omschrijvingen) zorgvuldig te formulieren, maar gebruiker is niet aansprakelijk voor fouten en versprekkingen. Kleine afwijkingen zijn mogelijk.
- De in brochures, afbeeldingen, tekeningen, maat- en gewichtsspecificaties en dergelijke vermeldde gegevens zijn allen bindend als deze uitdrukkelijk zijn opgenomen in een door partijen ondertekende opdracht of door de opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging.
4. Als er geen schriftelijke opdracht door het bedrijf is afgegeven, geldt de schriftelijke bevestiging van het bedrijf dan wel diens afleveringsbono of de factuur als bewijs van het bestaan van en van de inhoud van de opdracht, behoudens tegenbewijs.
5. Partijen kunnen slechts schriftelijk afwijkende algemene leverings- of betalingsvoorwaarden overeenkomen en de opdracht kan ook alleen schriftelijk gewijzigd worden. Wijzigingen zullen geen deel uitmaken van deze algemene voorwaarden.
- Wijzigingen in een opdracht voor werkzaamheden. Als tijdens het uitvoeren van werkzaamheden blijkt dat deze niet of niet geheel uitvoerbaar zijn vanwege de staat van de zaak of de door de opdrachtgever ter beschikking gestelde onderdelen en materialen, zal het bedrijf de opdrachtgever daarvan op de hoogte brengen. Partijen zullen dan in onderling overleg bepalen of de opdracht dient te worden gewijzigd, voor zover geen relevante stipelosten of verrekende hoeveelheden zijn opgenomen. Prijsverhogingen voortvloeiende uit op verzoek van de opdrachtgever verrichte aanvullingen en/of wijzigingen van de opdracht zijn voor rekening van opdrachtgever. Zodra het bedrijf voorziet dat een in de opdracht opgenomen gedeïnceerd bedrag (of bedragen) met meer dan 10% zal overschrijden, is het bedrijf gehouden de opdrachtgever hiervan in kennis te stellen. Partijen zullen alsdan in onderling overleg bepalen of de opdracht dient te worden gewijzigd. Zowel het bedrijf als de opdrachtgever hebben het recht om dan de opdracht te ontbinden, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. De door het bedrijf tot het moment van ontbinding verrichte werkzaamheden zullen in dat geval evenwel door de opdrachtgever verschuldigd blijven net als de met het werk gepaard gaande kosten.
6. Alle opdrachten en de wijzigingen hierin worden aangegaan onder de opschortende voorwaarde van de goedkeuring door de directie. Deelt de directie van het bedrijf niet binnen twee dagen na de bevestiging van de (gewijzigde) opdracht mee dat de (wijziging van de) opdracht niet wordt geaccepteerd, dan wordt deze order geacht te zijn gesloten.

ARTIKEL 4 - PRIJZEN, GOEDKEUREN FACTUREN EN OVERZICHTEN, KOSTEN SCHADETAXATIES

1. Iedere opgave van een prijs op te leveren werk wordt geacht vrijblijvend te zijn gedaan, tenzij expliciet schriftelijk een vaste prijs is overeengekomen. Prijsverhogingen voortvloeiende uit op verzoek van de opdrachtgever verrichte aanvullingen en/of wijzigingen van de opdracht, zijn voor rekening van de opdrachtgever. Zodra het bedrijf voorziet dat hij een in de opdracht gedeïnceerd bedrag met meer dan 10% zal overschrijden is hetgeen dat staat in artikel 3 lid 5 aan de orde.
2. Prijzen zijn berekend voor levering ter vestigingsplaats van gebruiker. Bij afwezig elders op verzoek van opdrachtgever zijn de daaraan verbonden meerkosten voor diens rekening.
3. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en overige op de levering vallende overheidslasten en heffingen, verpakkingskosten, tenzij door het bedrijf schriftelijk anders wordt gemeld.
4. Als na het doen van een aanbieding of na de totstandkoming van een opdracht en voor het overeengekomen tijdstip van oplevering van het werk de prijzen van hulpmaterialen, grondstoffen, onderdelen, lonen en andere prijsbepalende factoren zijn verhoogd, Dan mag het bedrijf de prijs overeenkomstig aanpassen, ook al is er sprake van onvoorziene omstandigheden.
5. De verzekeraar heeft steeds inzage in het schriftelijke schadeherstel dossier en de opdrachtgever die er ook naar vraagt krijgt ook een afschrift.
6. Als de wederpartij niet binnen vijf dagen reageert op een gedetailleerd overzicht zoals bedoeld in lid 5 of op een factuur voortvloeiend uit enige opdracht, dan wordt de opdrachtgever geacht deze te hebben goedgekeurd.
7. Indien het bedrijf in opdracht van opdrachtgever een schadetaxatie heeft verricht, zullen aan de opdrachtgever de werkelijk gemaakte kosten daarvan in rekening worden gebracht. De taxatiekosten worden door partijen schriftelijk overeengekomen. Bij gebreke daarvan zijn in redelijkheid vast te stellen taxatiekosten verschuldigd.

ARTIKEL 5 - REKENING EN RISICO VAN EEN ONDER BEHEER GEKOMEN ZAAK
Wanneer het bedrijf een zaak onder zijn beheer krijgt, omdat deze bijvoorbeeld voor schadeherstel is aangeboden, dan blijft deze zaak voor rekening en risico van de opdrachtgever. Dit geldt niet

wanneer deze zaak beschadigd raakt, of verloren gaat terwijl er sprake is van opzet of grove nachtaamzandheid van het bedrijf.

ARTIKEL 6 - LEVERINGSTUJD OPDRACHT EN STALLINGS- OF OPSLAGKOSTEN

1. De vermoedelijke datum van de levering staat in de opdracht. Vervroegde aflevering mag, Partijen kunnen afspreken dat later zal worden geleverd.
2. Als er geen datum van levering is overeengekomen in de opdracht, zal het bedrijf de opdrachtgever tijdig van tevoren schriftelijk melden wanneer een herstelzake op de vestigingsplaats van het bedrijf voor de opdrachtgever klaar zal staan om afgehaald te worden. Is er een andere plaats afgesproken, dan meldt het bedrijf wanneer op de overeengekomen plaats zal worden afgeleverd.
3. De levertijd voor op te leveren werk is nooit aan te merken als een fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW, maar is een vrijblijvend opgegeven termijn en is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de opdracht geldende werkomstandigheden en op tijdige levering van de voor de uitvoering van het werk door het bedrijf bestelde materialen. Indien buiten schuld van het bedrijf vertraging ontstaat ten gevolge van wijziging van bedoelde werkomstandigheden of doordat voor de uitvoering van het werk tijdig bestelde materialen niet tijdig worden geleverd, wordt de levertijd voor zover nodig verlengd.
4. Wijzigingen in de opdracht voor een op te leveren werk zoals bedoeld in artikel 3 lid 5 kunnen eveneens leiden tot overschrijding van eventueel voorgaand opgegeven levertijden. In geval van wijziging wordt de levertijd geacht te zijn verlengd met een niet fatale termijn naar verhouding met de overeengekomen wijzigingen.
5. Na het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden en kennisgeving daarvan door de gebruiker aan de wederpartij, dient de wederpartij de betreffende zaak binnen één week na verzending van de kennisgeving op te halen. Indien de opdrachtgever hieraan niet voldoet, is zij niettemin gehouden de verschuldigde prijs te betalen, als ware de zaak aan haar afgeleverd. In dat geval mag het bedrijf bovendien redelijke stallings- of opslagkosten bij de opdrachtgever in rekening brengen.
6. Overschrijding van de levertijd - door welke oorzaak ook - geeft de opdrachtgever geen recht tot het zonder rechterlijke machtiging verrichten of doen verrichten van werkzaamheden ter uitvoering van de overeenkomst.
7. Een op overschrijding van de levertijd gestelde eventuele contractuele boete moet geacht worden in de plaats te komen van een eventueel recht van de opdrachtgever op schadevergoeding. Een zodanige boete is niet verschuldigd indien de overschrijding van de levertijd het gevolg is van overmacht.

ARTIKEL 7 - VERVANGEN ONDERDELEN

Als een opdrachtgever bij de opdracht vraagt om de oude onderdelen dan krijgt hij die na het vervangen in zijn bezit. Wanneer er een garantieclaim moet worden afgehandeld tussen het bedrijf en een garantieggever, zoals een fabrikant of een importeur, dan kan het bedrijf weigeren de onderdelen af te geven. Als een opdrachtgever bij de opdracht vraagt om de oude onderdelen dan krijgt hij die na het vervangen in zijn bezit. Als de opdrachtgever niet, of niet op tijd, om de onderdelen heeft gevraagd, dan worden de vervangen onderdelen ook eigendom van het bedrijf, zonder dat de opdrachtgever een vergoeding hiervoor krijgt.

ARTIKEL 8 - BETALING

1. Partijen partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, moet de betaling van de totale overeengekomen prijs voor de oplevering van de dienst hebben plaatsgevonden, zonder verrekening, inhouding of opschorting door de wederpartij. Betaling van meerwerk gebeurt zodra dit aan de opdrachtgever in rekening is gebracht.
2. Wanneer betaling van opdrachten na de oplevering schriftelijk is overeengekomen, moet de opdrachtgever de verschuldigde vergoeding of het resterende gedeelte voldoen binnen de overeengekomen betalingstermijn zoals opgenomen in de offerte.
3. Het bedrijf kan op haar facturen een betalingstermijn van maximaal dertig (30) dagen toepassen en legt die termijn vast in haar offerte.
4. De vordering van het bedrijf is echter per direct geheel opeisbaar, waarbij het verzuim van de opdrachtgever tegelijkertijd intreedt, als:
 - 4a. de opdrachtgever een verzoek tot surséance van betaling indient of surséance van betaling is verleend, haar faillissement is aangevraagd of zij in staat van faillissement is verklaard of tot boedelafstand overgaat;
 - 4b. beslag op het geheel, dan wel een gedeelte van het eigendom van de opdrachtgever wordt gelegd;
 - 4c. de opdrachtgever haar bedrijf, of althans een wezenlijk deel daarvan, staakt, vervoermid, aandelen daarin overdraagt aan een derde of op andere wijze voortzet.
5. Schulden van de opdrachtgever – uit welke hoofde dan ook – dienen aan het bedrijf contant of via bancaire overschrijving te worden voldaan.
6. De opdrachtgever wordt in de wederkerige overeenkomst met het bedrijf geacht als eerste te presteren. De prestatie van het gebruik bestaat in dit verband uit op aflevering van het verrichte werk
7. Als de opdrachtgever enig verschuldigd bedrag niet tijdig voldoet, is zij van rechtswege in verzuim zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. De opdrachtgever is vanaf dat moment een rente verschuldigd van 1% per maand (waarbij een gedeelte van een maand als maand wordt beschouwd) over het verschuldigde bedrag tot aan de gehele voldoening daarvan, tenzij de wettelijke rente hoger is. In dat geval is de wettelijke rente verschuldigd tot aan de gehele voldoening van enig verschuldigd bedrag. Alle buitengerechtigde incassokosten zijn voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtgever is aan buitengerechtigde incassokosten 15% over het verschuldigde bedrag verschuldigd met een minimum van ad €200,- voor zover wettelijk toegestaan.
8. Bezwaren tegen de aan opdrachtgever verzonden facturen moeten binnen vijf dagen na de valdatum bij aangetekend schrijven ter kennis van het bedrijf worden gebracht. Indien niet binnen deze termijn bezwaar is gemaakt tegen een factuur, wordt opdrachtgever geacht met de verzonden factuur in te stemmen.

ARTIKEL 9 - RETENTIERECHT VAN (SCHADE)HERSTELLER

Het bedrijf kan het retentierecht uitoefenen op alle zaken die het bedrijf voor of namens opdrachtgever onder zich heeft. Het retentierecht wordt uitgeoefend wanneer de door het bedrijf geleverde gerepareerde zaken niet (volledig) zijn betaald en dit wanprestatie is. Wanprestatie is het toerekenbaar niet nakomen van een contractuele plicht. Het retentierecht kan ook worden uitgeoefend vanwege eerder door het bedrijf aan dezelfde zaak verrichte werkzaamheden. Naast het niet (volledig) betalen van een dienst is het niet betalen voor de schade, rente en kosten die opdrachtgever aan het bedrijf verschuldigd is (of zal worden) op basis van een opdracht of deze algemene voorwaarden ook een reden om retentierechten uit te oefenen.

ARTIKEL 10 - ONTBINDING OPDRACHT

1. Ontbinding van de opdracht vindt plaats door een schriftelijke verklaring van de daartoe gerechtigde. Alvorens een schriftelijke ontbindingsverklaring tot een partij wordt gericht zal deze te allen tijde de ander schriftelijk in gebreke stellen en deze een termijn van 30 dagen gunnen om alsnog zijn verplichtingen na te komen dan wel tekortkomingen te herstellen waarbij tekortkomingen nauwkeurig schriftelijk omschreven dienen te worden.
2. In geval van overmacht is het bedrijf binnen drie weken na het ontstaan van een omstandigheid die overmacht oplevert gerechtigd tot de keuze. Of de opdracht wordt buitengerechtiglijk ontbonden. Of de termijn van aflevering van een dienst mag gewijzigd worden. Beiden zonder een schadevergoeding te hoeven betalen. Na ontbinding van de opdracht heeft het bedrijf recht op vergoeding van de door hem reeds gemaakte kosten en/of uitgevoerde werkzaamheden.
3. Als opdrachtgever niet, niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk voldoet aan enige betalingsverplichting, voortvloeiende uit enige met de gebruiker gesloten opdracht en uit deze algemene voorwaarden, kan het bedrijf zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst de opdracht onmiddellijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
4. Als opdrachtgever een natuurlijk persoon is, hebben de gezamenlijke erfgenamen bij zijn overlijden de mogelijkheid om de werkzaamheden volledig uit te laten voeren, dan wel begonnen werkzaamheden te doen staken met vergoeding van de kosten van reeds door het bedrijf verrichte werkzaamheden. De gezamenlijke erfgenamen dienen binnen één maand na het overlijden van de opdrachtgever die een natuurlijke persoon is aan de gebruiker schriftelijk kenbaar te maken voor welke mogelijkheid wordt gekozen, bij gebreke waarvan het bedrijf het recht heeft de opdracht zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. De gezamenlijke erfgenamen zijn en blijven in alle gevallen zoals genoemd in de eerste zin van deze bepaling hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de vergoeding van het bedrijf.
5. Het bedrijf zal, als hij de opdracht ontbindt, gerechtigd zijn betaling te vorderen van de gehele overeengekomen prijs, onverminderd het recht op vergoeding van de door hem geleden schade en/of gedeeltelijke winst ten gevolge van de ontbinding van de opdracht. De winst wordt gesteld op 15%.

ARTIKEL 11 - UITSLIJTUNG WETTELIJKE GARANTIE, BOVAG SCHADEHERSTELGARANTIE OP WERKZAAMHEDEN, VERZEKERINGSDEKKING, AANSPRAKELIJKHEID

1. Uitsluiting rechten wettelijke garantie
Opdrachtgever komt niet de rechten toe die de wet de (kop-) opdrachtgever niet handelend bij de uitoefening van beroep of bedrijf uit dien hoofde geeft, zoals het recht ingevolge boek 7 BW dat het werk aan de opdracht beantwoordt.
2. BOVAG schadeherstelgarantie op werkzaamheden
Het bedrijf garandeert – tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen – binnen de Europese Economische Ruimte en gedurende 48 maanden na het afleveren van de gerepareerde zaak dat de door het bedrijf aangemoeten of uitbesteede opdrachten goed zijn uitgevoerd. Tenzij opdrachtgever of diens verzekeraar iets anders afsprekt, monteert het bedrijf nieuwe, originele reserveonderdelen of materialen, afkomstig van de fabrikant. Bij vervanging van ruiten worden tevens ruiten gemonteerd die afkomstig zijn van de leverancier van de fabrikant. De garantie wordt slechts gegeven op werkzaamheden en dus niet op de hierbij gemonteerde materialen en onderdelen. Wanneer garantiewerkzaamheden niet mogelijk of zinloos zijn, krijgt opdrachtgever een redelijke schadevergoeding. Onder de garantie valt het instelven (laten) uitvoeren van de niet goed uitgevoerde bewerkingen. Het garantiewerk wordt binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast uitgevoerd.
3. Andere bepalingen:
 - 3a. De garantie geldt voor de opdrachtgever en ook voor personen die later eigenaar worden van het herstelzake.
 - 3b. Staat de zaak op grote afstand van het bedrijf als opdrachtgever een beroep op garantie doet en kan mag er niet met gereden worden, dan regelt het bedrijf een sleepauto. De kosten van de sleepauto zijn voor rekening van opdrachtgever, tenzij hij met succes een beroep op garantiewerkzaamheden heeft gedaan.
 - 3c. Als reparaties worden uitgevoerd aan carrosserieën van personenvervoertuigen of bestelvoertuigen waarvoor nog de fabrieksgarantie geldt, wordt door het bedrijf ten aanzien van de gerepareerde delen de resterende termijn van deze fabrieksgarantie overgenomen, wanneer de opdrachtgever deze fabrieksgarantie ten gevolge van deze reparatie verliest, of dreigt te verliezen.
4. Uitzonderingen op recht op garantie:
 - 4a. De gevolgen van gebreken aan of ongeschiktheid van door opdrachtgever voorgeschreven andere materialen/onderdelen of andere werkwijzen dan door het bedrijf wordt geadviseerd, komen voor zijn rekening. Dit geldt niet als het bedrijf in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschten (art. 7: 760 BW). De schriftelijke of digitale opdracht meldt dat de opdrachtgever andere onderdelen/materialen en/of andere werkzaamheden voorschrijft.
 - 4b. Wanneer opdrachtgever afziet van werkzaamheden die het bedrijf voor het opleveren schriftelijk of elektronisch heeft geadviseerd, dan kan dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk zou zijn) tot gevolg hebben dat opdrachtgever niet langer met succes een beroep op garantie kan doen.
 - 4c. Verzoekt opdrachtgever om een noodreparatie aan de zaak uit te voeren, dan wordt hier geen garantie op gegeven. Een noodreparatie is een tijdelijke oplossing die bedoeld is om de opdrachtgever weer op weg te helpen.
 - 4d. De staat van een zaak kan te slecht zijn voor een beroep op garantiewerkzaamheden. Ook als een zaak niet in de werkplaats van het bedrijf is voorbewerkt, kan er geen vordering wegens BOVAG-schadeherstelgarantie volgen. De schriftelijke of digitale opdracht meldt dit.
 - 4e. Opdrachtgever meldt een gebrek aan de herstelzake zo spoedig mogelijk na het ontdekken van dat gebrek. Laat opdrachtgever dit na, dan kan dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk is) tot gevolg hebben dat opdrachtgever niet langer met succes een beroep op garantie kan doen.
 - 4f. Opdrachtgever moet het bedrijf de gelegenheid geven een gebrek zelf op te (laten) lossen. Zo niet, dan kan de opdrachtgever geen beroep op garantie doen, tenzij de situatie uit lid 4h zich voor doet.
 - 4g. Wanneer een derde werk aan de door het bedrijf gerepareerde zaak, onderdeel of accessoire uitvoert, kan opdrachtgever geen beroep doen op garantie vanwege deze werkzaamheden, tenzij de situatie uit lid 4h zich voordoet. Opdrachtgever heeft echter wel een beroep op garantie, wanneer werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat het bedrijf al eerder had uitgevoerd of had laten uitvoeren.
 - 4h. Een uitzondering op 4f of 4g kan zich voordoen in het geval van een directe noodzaak tot herstel van de herstelzake. De nood situatie moet zich dan op een locatie voordoen die op grote afstand ligt van het bedrijf. Opdrachtgever moet deze noodzaak aan kunnen tonen, bijvoorbeeld met gegevens van het derde bedrijf of met de kapotte onderdelen. Wordt binnen de landsgrenzen van Nederland door een derde bedrijf hersteld, dan moet deze derde lid zijn van BOVAG. Treedt de nood situatie op buiten de landsgrenzen van Nederland en is de zaak door een in het buitenland gevestigd derde bedrijf hersteld, dan worden de kosten van dit buitenlandse bedrijf vergoed tot maximaal het prijspeil zoals bij het schadeherstelbedrijf geldt.
 - 4i. Wordt normaal of voorgeschreven onderhoud niet (of niet goed) gedaan en gaat een zaak daardoor kapot, dan geldt de BOVAG-schadeherstelgarantie niet.
 - 4j. Als persoonschade ontstaat, een andere zaak raakt beschadigd of er ontstaan andere kosten, dan wordt dit niet onder de BOVAG-schadeherstelgarantie vergoed.
 - 4k. Van BOVAG-schadeherstelgarantie is uitgesloten: een bij daglicht niet met het blote oog waarneembare kleurverschil in de laklaag van de zaak, aantasting van de laklaag vanwege een van buiten komende oorzaak (denk aan hagel schade) of defecten in de lak van onderdelen die niet door het bedrijf zijn aangebracht of zijn bewerkt.
 - 4l. De BOVAG-schadeherstelgarantie geldt niet voor normale slijtage, schade door bevroering, overbelasting, door het laten vallen van het geleverde of voor defecten die ontstaan door deelname van herstelzake zaken aan wedstrijden of snelheidsproeven.
5. Het bevoerdelijk niet nakomen door het bedrijf van zijn garantieverplichtingen ontsaet de opdrachtgever niet van de verplichtingen, die voor hem voortvloeiende uit enige met het bedrijf gesloten opdracht.
6. Aansprakelijkheid
 - 6a. In lid 2 tot en met 4 van dit artikel staan de BOVAG-garantievoorwaarden en dat is de basis om het bedrijf aan te kunnen spreken.
 - 6b. Opdrachtgever kan daarnaast alleen aanspraak maken op het vergoeden van die schade, die het voorzienbare en rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van het bedrijf in de uitvoering van zijn verplichtingen van de opdracht. (Een toerekenbare tekortkoming wordt ook wel wanprestatie genoemd). Gevolgschade of indirecte schade van de opdrachtgever wordt niet vergoed. Voorbeelden hiervan zijn onder andere: bedrijfsschade, Vertragsschade (anders dan wettelijke rente), schade wegens waardevermindering, dat er geen genot van een zaak of dat er geen winst is geweest. Dat er verlies is geleden. Dat er kosten voor vervangend vervoer of huur- en leasekosten zijn gemaakt. Dat goederen van derden of dat derden zelf schade hebben opgelopen. Dat er sprake is van ladingschade, persoonlijke of immateriële schade. Het bedrijf is niet aansprakelijk als er lading, inventaris, waardepapieren of documenten uit het voertuig verloren gaan of gestolen worden, terwijl deze bij het bedrijf stond voor schadeherstel, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van het bedrijf.
 - 6c. Het gestelde onder b wil een schadelopafvang geven. Als het bedrijf schade zal moeten gaan vergoeden, dan geldt dat er nooit een bedrag voor vergoeding in aanmerking zal komen dat hoger is dan het maximaal verzekerde bedrag, of het redelijkerwijs te verzekeren bedrag.
 - 6d. Opdrachtgever vrijwaart het bedrijf tegen alle aanspraken van derden, tenzij het bedrijf volgens dit artikel aansprakelijk is.
 - 6e. Voor en na schadeherstel leest het bedrijf de zaak uit. Komt er niet aan de opdracht gerelateerde schadeclaims naar voren dan maakt het bedrijf hiervan melding aan de opdrachtgever en neemt het diagnosereport op in het digitale schadeherstel dossier. Verder dan dit, gaan de verplichtingen van het bedrijf niet.

ARTIKEL 12 - RECHTS- EN FORUMKEUZE

1. Op alle opdrachten gesloten tussen het bedrijf en de opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitsluitend. Dit voor zover enige wet of verdragstekst deze rechtskeuze niet uitsluit.
2. Geschillen zullen, als zij niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, aanhangig worden gemaakt bij en beslist worden door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van het bedrijf.

