



**ARTIKEL 1 – Woordverklaring**

Wat betekent het woord dat in deze voorwaarden staat?  
**Ondernemer:** een persoon of bedrijf die een overeenkomst sluit met de consument voor het reinigen en/of bewerken van een zaak. De ondernemer is lid van BOVAG-afdeling 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 bewerken van een zaak door een poetsbedrijf gaat.  
**Consument:** een particulier die een overeenkomst voor het reinigen en/of het bewerken van een zaak sluit met de ondernemer. De consument doet dit voor zichzelf en dus niet uit naam van een beroep of bedrijf.  
**Partijen:** de ondernemer en de consument.  
**Zaak:** een personen- of bestelauto die inclusief laadvormogen niet meer weegt dan 3.500 kg, een kampeerauto, caravan of motorfiets.  
**Wasruimte:** een ruimte met apparaten voor het reinigen van een zaak en alles wat daarbij 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 interieurband is een lopende band waar de consument zijn auto op zet met de deuren open, waarna personeel het interieur onder handen neemt.  
**Licht kosmetisch herstel:** het bewerken van een zaak, anders dan het reinigen.  
**Elektronisch:** per e-mail of webformulier.

**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 herstellkosten 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 7 met schade aan hun zaak worden geconfronteerd.

*Alle bedragen in deze voorwaarden zijn inclusief btw.*

**ARTIKEL 2 – Wanneer tellen deze voorwaarden (wanneer zijn ze van toepassing)?**

De voorwaarden tellen voor elke offerte en voor elke overeenkomst die partijen sluiten. Bijvoorbeeld voor een mantelafsprake 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.

**ARTIKEL 3 – (Aanbod van een) mantelovereenkomst voor reiniging en/of bewerken/(aanbod van een) poetsbeurt**

- Biedt de ondernemer een mantelovereenkomst aan om te wassen/ te bewerken, of doet de ondernemer een aanbod voor de poetsbeurt zelf? Dan doet hij dat schriftelijk of elektronisch, of hij bespreekt het aanbod met de consument.
- Wordt een aanbod besproken en zegt de consument hier niet direct ja tegen? Dan vervalt het. Tenzij ondernemer met de consument bespreekt dat hij de tijd krijgt om een aanbod later te accepteren.
- Op een schriftelijk of elektronisch aanbod staat een datum. Staat er ook tot wanneer de consument de tijd krijgt om te accepteren? Dan mag de ondernemer zijn aanbod tussentijds niet een andere inhoud geven of laten vervallen. Staat er geen periode om te accepteren? Dan accepteert de consument een aanbod meteen.
- In het aanbod zet de ondernemer precies welke was- of poetsbeurten hij onder de mantelovereenkomst gaat leveren, of welk licht kosmetisch schadeherstel hij met de poetsbeurt gaat doen. Ook staat in het aanbod de duur van de overeenkomst, net als de belangrijkste bedragen en tarieven en de betalingscondities.
- Op het moment dat de consument een aanbod van een mantelovereenkomst of een aanbod tot licht kosmetisch herstel accepteert, ontstaat de overeenkomst. Accepteert de consument het aanbod elektronisch, dan bevestigt de ondernemer dit elektronisch.
- De inhoud van de mantelovereenkomst of van de overeenkomst voor licht kosmetisch herstel staat liefst op papier, of in een e-mail of webformulier.
- Staat de overeenkomst op papier? Dan ontvangt de consument er een eigen exemplaar van.
- Bij elk schriftelijk of elektronisch aanbod van een mantelovereenkomst of van een poetsbeurt zitten deze voorwaarden.

**ARTIKEL 4 - (Aanbod van een) overeenkomst per wasbeurt**

- Het aanbod heeft de vorm van een keuzemenu. Het menu geeft aan wat elk wasprogramma kost. Het menu is onderdeel van een verkoopautomaat of het staat los op een informatiebord.
- Maakt de consument zijn keuze? Dan ontstaat de overeenkomst.
- De consument vertelt zijn keuze aan een kassamedewerker.
- Wordt de zaak gereinigd per verkoopautomaat? Dan geeft de consument zijn keuze aan deze verkoopautomaat. Dan wasruimte die een verkoopautomaat is gaat vervolgens pas wassen, nadat de consument hier zijn pinpas, creditcard of zijn contanten in heeft gedaan.
- Deze algemene voorwaarden worden bij de wasruimte opgehangen. Is er een balie? Dan liggen ze daar ook.

**ARTIKEL 5 – Bij licht kosmetisch herstel: verwisselde onderdelen**

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

**ARTIKEL 6 – Conformiteit wassen en licht kosmetisch herstel / extra BOVAG Garantie op wassen / extra BOVAG Garantie op licht kosmetisch herstel**

- Het wassen en het licht kosmetisch herstel gebeurt op een goede manier. Met goed vakmanschap en met geschikt materiaal. (conformiteit)  
**Extra garanties op wassen door de ondernemer, naast rechten uit art 6 lid 1:**
- 1a. Een BOVAG-bedrijf onderhoudt haar wasruimte goed. Als de consument een wasapparaat volgens instructies gebruikt dan zijn de wasruimtes geschikt om te wassen zonder dat er schade optreedt.
- 1b. Als de consument ze volgens instructies gebruikt zijn alle chemische middelen geschikt voor wassen zonder dat er schade aan een zaak optreedt.
- 1c. De instructies op de borden (incl. lichtsignalen) en de instructies die worden gegeven door de medewerkers van een ondernemer in woord en gebaar zijn goed, mits de consument deze goed opvolgt.
- 1d. Het in water oplosbare vuil gaat met het wassen weg. Vet, verf, teer en andere niet normale vervuiling gaat niet met wassen weg.
- 1e. De ondernemer sluit een verzekering af die in ieder geval een dekking biedt van € 2.500.000,- bij aansprakelijkheid van de ondernemer ten opzichte van de consument bij zijn schade door het wassen.
2. **Extra garantie op licht kosmetisch herstel binnen de Europese Economische Ruimte.**

- 2a. Is het licht kosmetisch herstel niet goed? Dan heeft de consument ook rechten zoals bedoeld in artikel 6 lid 1 (conformiteit).
- 2b. Er wordt extra BOVAG Garantie op het herstel gegeven. 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. Er zit BOVAG Garantie op het werk dat het poetsbedrijf zelf heeft gedaan. Deze garantie tellt ook voor herstel dat het poetsbedrijf heeft laten uitvoeren. Deze garantie is exclusief de daarbij gemonteerde materialen of onderdelen. Zijn deze onderdelen nieuw? Dan wordt hier door de fabriek fabrieksgarantie op gegeven. De consument kan deze fabrieksgarantie via het poetsbedrijf bekijken.
- 2c. Vanwege de extra garantie heeft de consument er recht op dat het herstel over wordt gedaan. Dit moet binnen een redelijke periode. Kan het werk niet, of niet op een zinvolle manier over worden gedaan? Dan krijgt de consument een redelijke schadevergoeding.
- 2d. Het poetsbedrijf garandeert niet altijd dat hij zijn werk doet met goede materialen en methodes. Soms luistert de consument 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 extra garantie hoeft op te lossen. Of het poetsbedrijf gebruikt materialen of methodes, omdat de consument dit van hem eist. Het poetsbedrijf gebruikt tenslotte bijvoorbeeld onderdelen en materialen die de consument zelf mee heeft genomen. Als het poetsbedrijf daar problemen door verwacht, dan laat hij dit aan de consument weten.
- 2e. Er geldt geen garantie voor personenschade of voor schade aan een ander product of vanwege andere kosten. Wat hoeft er nog meer niet onder de extra BOVAG Garantie op te worden gelost? Een kleurverschil in de lak die de consument niet bij daglicht met eigen ogen kan zien. Bijvoorbeeld een vlek in de lak door zoiets als hagel. Defecten door normale slijtage vallen ook niet onder deze garantie. Met als problemen wegens niet deskundig of niet zorgvuldig gebruik. Voorbeelden hiervan zijn slecht onderhoud en overbelasting.
- 2f. Het poetsbedrijf sluit een verzekering af die in ieder geval een dekking biedt van € 2.500.000,- bij aansprakelijkheid van de ondernemer ten opzichte van de consument bij zijn schade door het bewerken.

**ARTIKEL 7 – Plichten van consument bij wassen**

1. Is er duidelijk sprake van een bijzonder kenmerk aan een te wassen zaak? Dan moet consument de ondernemer daarover vooraf informeren. Dan bestaat er namelijk de kans dat ze de zaak of de wasruimte kapot gaat. Hier volgen voorbeelden. Zitten er niet vier wielen aan een zaak? Is de zaak vult wegens zoiets als natte verf? Is de laklaag abnormaal kwetsbaar wegens verkeerd aanbrengen of wegens ouderdom? Zitten er niet- originele onderdelen aan een zaak? Is de carrosserie van een zaak gewijzigd? Zitten onderdelen los of steken ze uit? Denk aan antennes, spiegels, sierstrips, stootlijsten, bumpers, spoilers, schijnpwerpers, ruiten- en koplampwisser. Let op: door slijtage, kleine schades en ouderdom kunnen onderdelen die voor het oog vast lijken te zitten toch voelbaar los zitten.
2. Consument houdt zich aan de instructies op de instructieborden en bijbehorende lichtsignalen. Consument moet aanwijzingen opvolgen die door een medewerker mondeling of door gebaren worden gegeven. Zowel voor het gebruik van een apparaat als voor chemische middelen.
3. Consument moet de zaak plaatsen op de aangegeven plaats.
4. Consument gedraagt zich zo dat het verkeer in en/of bij de wasruimte niet wordt gehinderd en dat de veiligheid niet in gevaar wordt gebracht.
5. Een consument mag wel te voet in een doe-het-zelf wasbox staan, maar niet in enige andere wasruimte.

**Artikel 8 – Aansprakelijkheid van consument**

**a. voor schade van zichzelf of van de ondernemer bij het wassen bij de ondernemer**

Wanneer schade van de ondernemer volgt uit iets wat de consument bij het wassen in strijd met artikel 7 wel of juist niet heeft gedaan, dan moet consument schade van de ondernemer vergoeden. Krijgt consument zelf schade omdat hij in strijd met artikel 7 iets heeft gedaan of juist niet heeft gedaan, dan komt ook dit voor zijn eigen rekening. Dit wordt in beide gevallen anders als consument bewijst dat dit handelen of nalaten in strijd met artikel 7 aan hem niet toegerekend kan worden, of wanneer het niet redelijk of blijkbaar zou zijn, als consument alles zou moeten vergoeden.

**b. voor schade van zichzelf of van het poetsbedrijf bij licht kosmetisch herstel**

Lijdt de consument schade door fouten van het poetsbedrijf of van mensen die voor deze ondernemer werken? Dan vergoedt het poetsbedrijf dit als er iets te verwijten is (toerekenbare tekortkoming van het poetsbedrijf). Het schadeplafond is het maximale bedrag van de verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid. Wie zijn de mensen die voor het poetsbedrijf werken? Dat is personeel van het poetsbedrijf en andere mensen die het poetsbedrijf het werk laat doen. Maakt de consument een fout en lijdt het poetsbedrijf schade (toerekenbare tekortkoming van de consument)? Dan is de consument aansprakelijk als er iets te verwijten is.

**c. overmacht poetsbedrijf bij licht kosmetisch herstel**

1. Duurt het licht kosmetisch herstel langer, omdat de materialen niet op tijd bij het poetsbedrijf liggen? Dan valt dat mogelijk onder overmacht. Kon het poetsbedrijf dit voorspellen en zelfs tegengaan? Dan is er geen overmacht.
  2. Eindigt het herstel wegens overmacht? Dan betaalt de consument voor het werk dat het poetsbedrijf al wel heeft gedaan. Voorwaarde is dat de consument voordeel heeft van dat werk.
  3. 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.
- De Nederlandse wet geeft aan wat overmacht is.

**Artikel 9 – Aansprakelijkheid van ondernemer, inschakelen derde reparateur**

1. Als een ondernemer schade van de consument 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.
2. Bewijst de consument dat zijn zaak met het wassen schade heeft gekregen? Dan zal de ondernemer reparaties door een derde reparateur vergoeden. Dit als het door deze derde gehanteerde prijspeil redelijk is. Het liefst wordt de derde reparateur ook pas na goedkeuring vooraf van de ondernemer of van haar verzeakeraar ingeschakeld. Goedkeuring vooraf is alleen niet noodzakelijk, als het niet redelijk is om van de consument te verlangen dat hij hier om vraagt. Het poetsbedrijf is zelf hersteller en als schade wegens licht kosmetisch herstel kan worden verholpen, dan moet het poetsbedrijf daar in de regel de kans voor krijgen.
3. Wat doet het poetsbedrijf als een bewerkte zaak niet goed is? Dan herstelt het poetsbedrijf alle gebreken die niet zichtbaar waren toen het product na het bewerken weer aan de consument werd geleverd. Ook herstelt hij gebreken die zijn ontstaan toen de zaak op een normale manier door de consument werd gebruikt. Het herstel vindt plaats in de eigen werkplaats. Dit tenzij het poetsbedrijf een ander bedrijf voor hem aan het werk zet.
4. Heeft de consument een probleem en geeft hij dit niet op tijd door aan het poetsbedrijf? Krijgt het poetsbedrijf van de consument 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. Heeft het werk van een

- derde niets te maken met het eerdere herstel van het poetsbedrijf? Dan herstelt het poetsbedrijf het gebrek ondanks het herstel van deze derde.
5. Wat als er een directe noodzaak is voor herstel door een derde? Dan beslist het poetsbedrijf in overleg met de consument welk derde bedrijf het herstel mag uitvoeren. Het poetsbedrijf betaalt de redelijke kosten er van. Hoe bewijst de consument een directe noodzaak? De consument kan gegevens van het derde bedrijf inleveren. Of de consument 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.
6. *Wij het poetsbedrijf een gebrek niet herstellen?*  
*Kan het poetsbedrijf een gebrek niet herstellen?*  
 Moet de consument te lang wachten op herstel door het poetsbedrijf? Ook dan mag de consument een derde reparateur inschakelen.

**ARTIKEL 10 – Betaling**

1. De consument moet de ondernemer voor de werkzaamheden betalen. De consument betaalt op het moment van de levering van de herstellende of gereinigde zaak. De consument mag dit alleen op een ander moment doen als de partijen dit met elkaar hebben afgesproken. Wordt geen precies moment vastgesteld? Dan is de betalingstermijn één maand. De consument kan contant betalen. De consument kan een bedrag ook op tijd overmaken op het IBAN-nummer van de ondernemer. Wanneer werd op tijd overgemaakt? Het geld moet op het tijdstip van het leveren of de IBAN staan.
2. Hebben partijen afgesproken dat de consument in termijnen mag betalen? Dan houdt de consument zich aan de termijnen en percentages uit de overeenkomst.
3. Het poetsbedrijf mag de consument bij de opdracht tot het licht kosmetisch schadeherstel vragen dat de consument een vooruitbetaling doet van maximaal 50% van de prijs.

**ARTIKEL 11 – Te laat betalen**

1. Wat gebeurt er als de consument zijn rekening niet op tijd betaalt? De ondernemer stuurt dan kosteloos één betalingsherinnering. De consument krijgt zo de kans om de rekening toch nog binnen 14 dagen te betalen. De consument wordt ook herinnert aan incassokosten.
2. Zijn er 14 dagen voorbij en heeft de consument zijn rekening nog niet betaald? Dan heeft de ondernemer niet nog eens een schriftelijk bericht te sturen. De ondernemer eist het bedrag op. De consument betaalt de redelijke kosten van de incasso door de ondernemer. Er is een 'besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten' met maximumbedragen. Nu geldt:
  - 15% over de eerste € 2.500,-, met een minimum van € 40,-;
  - 10% over de volgende € 2.500,-;
  - 5% over de volgende € 5.000,-;
  - 1% over de volgende € 190.000,-;
  - 0,5% over het meerdere, met een maximum van € 6.775,-.
 Als dit Besluit verandert, worden de bedragen ook anders.
3. Omdat de consument te laat betaalt, moet hij ook wettelijke rente betalen. Hiervoor zijn schriftelijke betalingsherinneringen niet nodig.

**ARTIKEL 12 – Zekerheidsrechten bij door het poetsbedrijf uitgevoerd licht kosmetisch schadeherstel**

Het poetsbedrijf hoeft iets dat hij hersteld heeft niet altijd meteen af te geven aan de consument of aan een derde. Dit geldt ook voor alles wat er bij het herstellende object hoort. Dit vanwege het recht van retentie van het poetsbedrijf. Het poetsbedrijf gebruikt dit recht tot dat de consument het herstel helemaal heeft betaald. Of tot de consument alles heeft betaald voor een eerder herstel door het poetsbedrijf. Het poetsbedrijf mag ook wachten met afgeven tot de consument de kosten van deze retentie betaalt. Is het niet redelijk dat het poetsbedrijf dit recht gebruikt, omdat de consument niet veel tekort komt? Dan mag het poetsbedrijf het retentierecht toch niet gebruiken.

**ARTIKEL 13 – Opschorten en ontbinden van de overeenkomst**

1. Doet de ondernemer of de consument iets niet, wat hij wegens een overeenkomst wel moet doen? Dan mag de ander ook wachten met het vervullen van zijn plicht. Vervult iemand zijn plicht voor een deel wel goed? Dan mag de ander alleen opschorten als dit terecht is.
2. Wat als de een in verzuim is, omdat hij verwijtbaar een fout heeft gemaakt (een toerekenbare tekortkoming)? Dan mag de ander de overeenkomst ontbinden. Tenzij het gaat om een bijzondere fout, of om een te kleine fout. Dan zou ontbinden toch niet terecht zijn.

**ARTIKEL 14 – Op afstand / buiten verkoopprijs zoals staat in artikel 6: 230g BW**

Sluit de consument per e-mail, website of telefoon een overeenkomst met de ondernemer? Is er geen sprake van een verkoopautomaat? Dan geeft de Nederlandse wet hem rechten en plichten. Partijen kunnen deze regels vinden in boek 6, titel 5, afdeling 2b. Dat wat er in de wet staat, valt soms deze voorwaarden aan. Soms wordt er door deze regels van de voorwaarden afgeweken.

**ARTIKEL 15 - Klachten**

1. Heeft de consument een klacht? Dan klaagt hij per brief of elektronisch. Vindt de consument dat er een fout zit in een rekening? Dan klaagt hij het liefst per brief. De ondernemer moet duidelijk kunnen lezen waar de klacht over gaat.
2. De consument komt niet te laat met zijn klacht. De tijd die hij hiervoor krijgt, gaat in als hij de rekening krijgt. Of als hij ontdekt of had moeten ontdekken dat er iets niet goed is. Valt het de consument niet te verwijten dat hij later klaagt? Dan behandelt de ondernemer de klacht toch.
3. Wordt duidelijk dat de klacht niet door overleg is opgelost? Dan spreekt je over een geschil.

**ARTIKEL 16 - BOVAG Bemiddeling**

De consument heeft tot zes weken na het ontstaan van een geschil over het wassen of bewerken van zijn zaak de tijd om naar BOVAG Bemiddeling te gaan. Er is een reglement opgesteld over deze bemiddeling. Op verzoek ontvangen partijen het reglement. De consument kan er natuurlijk ook voor kiezen de klacht aan de rechter voor te leggen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik. Telnr. 030 – 659 53 95.

**ARTIKEL 17 - Rechtskeuze**

Op geschillen is het Nederlandse 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.

**ARTIKEL 18 – Afwijken van de voorwaarden**

Is het mogelijk om extra voorwaarden af te spreken of om andere voorwaarden af te spreken? Dat kan alleen als deze voorwaarden niet in het nadeel van de consument zijn. De schriftelijke vorm van deze extra of andere voorwaarden maakt het de consument makkelijk mogelijk om ze op te slaan.