

Algemene Voorwaarden Veenendaal Fietsenmaker Versie februari 2025

ALGEMEEN Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van 1 februari 2025.

DEFINITIES In deze algemene voorwaarden betekent:

- **consument**: natuurlijke persoon die handelt voor privédoeleinden en die een overeenkomst of opdracht aangaat met betrekking tot een nieuwe of gebruikte fiets, onderdelen of accessoires;
- **fiets**: alle soorten (elektrische) (bak) fietsen;
- **garantie**: a.de garantie die door de fabrikant, importeur of ondernemer op de door ondernemer geleverde of geïnstalleerde onderdelen en accessoires wordt gegeven; b.op werkzaamheden: de reparatie- en onderhoudsgarantie zoals opgenomen in artikel 15;
- **klant**: de consument of de zakelijke klant;
- **ondernemer**: Barry Veenendaal handelend onder de naam Veenendaal Fietsenmaker, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met registratienummer 77898788;
- **opdracht**: de overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaamheden, schadetaxaties of noodreparaties zijnde tijdelijke oplossingen in plaats van een traditionele meer permanente manier om een defect te verhelpen. Noodreparaties zijn bedoeld om de klant weer op weg te helpen;
- **overeenkomst**: de overeenkomst van koop en verkoop van nieuwe of gebruikte onderdelen of accessoires;
- **schriftelijk**: in geschrift of elektronisch;
- **zakelijke klant**: natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf en die een overeenkomst of opdracht aangaat met betrekking tot een nieuwe of gebruikte fiets, onderdelen of accessoires;

Artikel 1 – Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van de ondernemer en op alle overeenkomsten en opdrachten die tussen de ondernemer en de klant worden gesloten en op alle werkzaamheden die de ondernemer voor of ten behoeve van de klant uitvoert.

KOOP

Artikel 2 - Het aanbod

- 1.De ondernemer doet mondeling of schriftelijk een aanbod. Het aanbod gaat vergezeld van de algemene voorwaarden.
- 2.Dit aanbod geeft een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aanbieding, dus de prijs en de rechten en de verplichtingen van de klant en de ondernemer. De omschrijving van het aanbod is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.
- 3.In het aanbod staat de prijs van het aangeboden onderdeel of de aangeboden accessoire.
- 4.Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen van het onderdeel of de accessoire dan zijn deze waarheidsgetrouw.
- 5.Kennelijke vergissingen in het aanbod binden de ondernemer niet.
- 6.De klant moet aanvaarden binnen de door de ondernemer gestelde termijn. Is er geen termijn gegeven dan moet de klant direct aanvaarden.

Artikel 3 - De overeenkomst

De ondernemer legt de overeenkomst schriftelijk vast en geeft de klant hier een kopie van.

Artikel 4 - De inhoud van de overeenkomst

- 1.In de schriftelijk vastgelegde overeenkomst staat in ieder geval:
 - de identiteit van de ondernemer zoals handelsnaam, vestigingsadres, telefoonnummer en e-mailadres;
 - de prijs en de omschrijving van de onderdelen of accessoires;
 - de verwijzing naar de garantiebepalingen waarbij de ondernemer of een derde zoals de fabrikant of importeur als garantiegiver optreedt. Er wordt inzage gegeven in de garantiebepalingen van deze derde;
 - de wijze van betaling;
 - de leveringsdatum en of dit een vermoedelijke of vaste datum is. Als er geen leveringsdatum is afgesproken, wordt het onderdeel of de accessoire in ieder geval binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst afgeleverd, tenzij er sprake is van overmacht.
 - 2.Ondernemer vermeldt in de overeenkomst voor een nieuwe accu voor een elektrische fiets:
 - een redelijke indicatie van de vervangingskosten van de accu ten tijde van de koop; en
 - een redelijke indicatie van de levensduur en actieradius van de accu ten tijde van de koop.
- De daadwerkelijke levensduur en actieradius van een accu voor een elektrische fiets is afhankelijk van factoren zoals gewicht berijder, windsterkte, bandenspanning en het steeds tijdig en correct opladen van de accu. Met het ouder worden van de accu neemt deze actieradius merkbaar af.

Artikel 5 - Prijswijzigingen

- 1.Als er sprake is van een vaste prijs, dan kan de ondernemer de prijs niet verhogen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, tenzij er sprake is van een wijziging in een heffing door de overheid, in ieder geval wordt hierna een gewijzigde belasting of accijns bedoeld.
- 2.Als er uit de overeenkomst zelf blijkt dat er sprake is van een niet vast overeengekomen prijs, dan kan de ondernemer de prijs wijzigen op grond van een wijziging in: een heffing door de overheid, fabrieksprijzen, importeursprijzen of valutakoersen. De ondernemer brengt de consument zo snel mogelijk op de hoogte van een prijswijziging en de reden hiervan. Bij een prijsstijging kan de consument de overeenkomst binnen tien dagen ontbinden, tenzij de prijsstijging het gevolg is van een wijziging in een heffing van de overheid. De zakelijke klant gaat bij voorbaat akkoord met de prijswijziging en kan de overeenkomst niet ontbinden.
- 3.Als de ondernemer heeft aangegeven dat de prijs niet vast is, dan moet hij ook wijzigingen in het voordeel van de consument doorberekenen in de prijs. Dit is niet van toepassing bij de zakelijke klant.
- 4.Als de ondernemer in gebreke is gesteld op grond van artikel 6, maar de gestelde termijn nog niet is verstreken, dan mag alleen een prijsstijging op grond van een wijziging in een heffing door de overheid worden doorberekend.
- 5.Zodra de ondernemer in verzuim is dan mag geen enkele prijsverhoging worden doorberekend.

Artikel 6 – Levering en verzuim

- 1.Bij een vaste leveringsdatum is de ondernemer in verzuim zodra die datum is verstreken.
- 2.Bij een vermoedelijke leveringstermijn moet de klant de ondernemer eerst schriftelijk in gebreke stellen (aanmanen). Dit betekent dat de ondernemer vanaf de ingebrekestelling nog een termijn van drie weken krijgt om af te leveren. Als de ondernemer het onderdeel of de accessoire na het verstrijken van deze termijn nog niet heeft afgeleverd, dan is de ondernemer in verzuim.
- 3.In deze gevallen is geen ingebrekestelling door de consument nodig:
 - als de ondernemer heeft laten weten niet te gaan leveren;
 - als aflevering voor de afgesproken leveringsdatum essentieel is, gelet op de omstandigheden bij het sluiten van de overeenkomst, bijvoorbeeld omdat de klant dit heeft laten weten of omdat het onderdeel of de accessoire nodig is voor een speciale gelegenheid.

Artikel 7 – Gevolgen van verzuim

- 1.Als de ondernemer in verzuim is op grond van artikel 6 dan mag de klant de overeenkomst ontbinden.
- 2.Verder kan de klant vergoeding vragen van zijn/haar schade, tenzij de ondernemer een beroep kan doen op overmacht.

Artikel 8 – Annuleren

- 1.De consument kan de overeenkomst annuleren, ook als de ondernemer niet in verzuim is. De zakelijke klant kan de overeenkomst niet annuleren, tenzij anders overeengekomen.
- 2.Het annuleren kan tot het onderdeel of de accessoire is geleverd en het annuleren moet schriftelijk gebeuren.
- 3.De klant moet alle schade vanwege het annuleren vergoeden. Deze schade is vastgesteld op 15% van de totale koopprijs van het onderdeel of de accessoire, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst iets anders hebben afgesproken.
- 4.De schade moet binnen tien dagen na het annuleren worden betaald. Als de klant na tien dagen niet heeft betaald, mag de ondernemer de klant schriftelijk melden dat de klant de overeenkomst alsnog moet nakomen. De klant kan dan dus geen beroep meer doen op het annuleren.

REPARATIE EN ONDERHOUD

Artikel 9 – Locatie

- 1.Reparatie en onderhoud van de fiets door de ondernemer wordt in beginsel op locatie bij de klant of op de locatie waar de fiets zich op dat moment bevindt uitgevoerd. Alleen als dit nodig is, zal de ondernemer de fiets meenemen voor reparatie en/of onderhoud.
- 2.De ondernemer kan voorrijkosten in rekening brengen. De voorrijkosten worden altijd in rekening gebracht als de ondernemer bij een afspraak op locatie is, maar de klant of de fiets niet aanwezig is.

Artikel 10 - Prijslijst en termijn

- 1.De opdracht voor werkzaamheden komt mondeling of elektronisch tot stand, zodra de klant met de ondernemer een afspraak heeft gemaakt over de datum en het tijdstip waarop de ondernemer bij de klant langs zal komen. De ondernemer werkt met vaste prijslijsten voor de consument en voor de zakelijke klant. Alle prijzen zijn gebaseerd op een vast uurtarief, gemiddelde tijdbesteding voor de werkzaamheden en een vanaf prijs voor de materiaalkosten. De ondernemer mag de prijslijsten wijzigen. De ondernemer installeert geen materialen, onderdelen of accessoires die door de consument beschikbaar worden gesteld, tenzij anders overeengekomen.
- 2.Voor iedere opdracht geldt het minimumtarief dat is opgenomen op de prijslijst.
- 3.Als de werkzaamheden meer tijd kosten dan de gemiddelde tijdbesteding voor die werkzaamheden, dan mag de ondernemer deze extra tijd bij de klant in rekening brengen. Als de klant ander materiaal wenst dan het materiaal waarop de prijslijst is berekend, dan worden de extra kosten van het door de klant gewenste materiaal ook bij de klant in rekening gebracht. De ondernemer zal de klant op tijd melden als hij meer tijd nodig heeft voor de werkzaamheden en als de materiaalkosten hoger zijn.
- 4.Als de ondernemer onderdelen moet bestellen, dan kan hij een aanbetaling in rekening brengen. De ondernemer zal de bestelling dan pas bij zijn leverancier plaatsen, zodra de aanbetaling is ontvangen.
- 5.De consument mag de opdracht altijd opzeggen. De kosten die de ondernemer op het moment van het opzeggen al heeft gemaakt en de werkzaamheden die dan al zijn afgerond, moeten wel worden betaald.
6. Indien de consument op het afgesproken tijdstip niet aanwezig is, zal de ondernemer de reeds gemaakte kosten in rekening brengen.
7. Als tussen de ondernemer en de zakelijke klant een opdracht voor onbepaalde tijd is gesloten, kan deze door partijen alleen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Als tussen de ondernemer en de zakelijke klant een opdracht voor bepaalde tijd is gesloten, of een opdracht voor het uitvoeren van een nader omschreven project, dan kunnen partijen de opdracht niet opzeggen voor het einde van de overeengekomen periode of de afronding van het project.

Artikel 11 - De rekening

Van de uitgevoerde werkzaamheden wordt een gespecificeerde rekening afgegeven.

Artikel 12 - Retentierecht

- 1.De ondernemer kan retentierecht uitoefenen op de fiets, het onderdeel of de accessoire. Dit betekent dat de ondernemer de fiets, het onderdeel of de accessoire pas teruggeeft of levert als de klant de rekening voor deze of eerdere werkzaamheden of andere kosten heeft betaald.
- 2.De ondernemer kan het retentierecht ook uitoefenen als het geschil over de werkzaamheden aanhangig is gemaakt bij de rechter, tenzij de klant voldoende (vervangende) zekerheid heeft gesteld.

Artikel 13 - Vervangen onderdelen

- 1.Als de klant bij de opdracht vraagt om de oude onderdelen dan krijgt hij/zij die na het vervangen in zijn bezit.
- 2.Wanneer er een garantieclaim moet worden afgehandeld tussen de ondernemer en een garantiegiver, zoals een fabrikant of een importeur, dan kan de ondernemer weigeren de onderdelen af te geven.
- 3.Als de klant niet, of niet op tijd, om de onderdelen heeft gevraagd, dan worden de vervangen onderdelen eigendom van de ondernemer, zonder dat de klant hiervoor een vergoeding krijgt.
- 4.De ondernemer kan in overleg met de klant een onderdeel tijdelijk monteren, om vast te stellen of daarmee het defect wordt verholpen. De klant zal de ondernemer binnen drie weken laten weten of het defect is verholpen. Als de klant dit nalaat, dan mag de ondernemer erop vertrouwen dat het defect is verholpen. Het tijdelijke onderdeel is vanaf dat moment eigendom van de klant en kan niet meer kosteloos worden omgeruild. Als blijkt dat het betreffende onderdeel binnen de gestelde termijn, schade heeft opgelopen dan zal het artikel niet retour worden genomen en zal het aankoopbedrag ook niet worden gecrediteerd. Zulks ter beoordeling van de ondernemer.

GARANTIE

Artikel 14 - Garantie op gekochte onderdelen/accessoires

- 1.De zakelijke klant heeft de garantie zoals opgenomen in artikel 15. De consument heeft -behalve garantie- ook wettelijke rechten, omdat hij/zij als consument heeft gekocht. De ondernemer staat ervoor in dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). De ondernemer staat er bovendien voor in dat het product die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.
- 2.Op nieuwe onderdelen en accessoires geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie. Daarnaast heeft de consument ook zijn wettelijke rechten.
- 3.Op los geleverde gebruikte onderdelen en accessoires wordt nooit garantie verstrekt.

Artikel 15 – Reparatie- en onderhoudsgarantie op fiets, onderdeel, accessoire

1. Op grond van de wet rond conformiteit staat de ondernemer ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de opdracht en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.
2. De ondernemer garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en bij fietsen, onderdelen of accessoires gedurende zes weken na het afleveren van deze gerepareerde of onderhouden fiets, onderdeel, of accessoire dat de opdrachten goed zijn uitgevoerd door hem en dat hierbij goede materialen zijn gebruikt.
3. Er zijn uitzonderingen mogelijk waardoor de garantie niet geldt:
 - a. Gaat het om (niet bovenmatige) slijtage bijvoorbeeld aan banden of aan tandwielen, of om defecten vanwege verkeerd onderhoud dat bijvoorbeeld niet volgens de fabrieksvoorschriften is gedaan en dat niet door de ondernemer is verricht, dan geldt deze garantie niet.
 - b. Deze garantie geldt ook niet wanneer de klant zelf materialen, onderdelen of accessoires heeft meegenomen of beschikbaar stelt om te worden gebruikt door de ondernemer. Deze garantie geldt ook niet als de klant het gebruik van een bepaald materiaal/onderdeel/accessoires dat de ondernemer anders niet zou hebben gebruikt heeft geëist. Wanneer de klant van de ondernemer bepaalde methodes om werkzaamheden uit te voeren heeft geëist, geldt de garantie niet, als de door de klant geëiste uitvoering afwijkt van de methode die de ondernemer anders had willen volgen. De gevolgen van gebreken of ongeschiktheid van dit soort onderdelen, materialen, accessoires, of werkmethodes komen dan ook voor rekening en risico van de klant, tenzij de ondernemer in zijn deskundigheid of in zijn zorgvuldigheid tekort is geschoten bij het uitvoeren van de werkzaamheden.
 - c. Verzoekt de klant de ondernemer om een noodreparatie aan de fiets, het onderdeel of de accessoire uit te voeren, dan wordt hierop geen garantie gegeven.
 - d. De klant meldt zo spoedig mogelijk na het ontdekken van een probleem en in ieder geval binnen 2 weken na de datum waarop de ondernemer de reparatie of het onderhoud heeft uitgevoerd, dat hij/zij problemen ervaart aan de gerepareerde of onderhouden fiets, het onderdeel of de accessoire. Laat de klant dit na, dan zou dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk is) tot gevolg kunnen hebben dat de klant niet langer met succes een beroep op de garantie kan doen.
 - e. Wanneer de ondernemer geen kans van de klant krijgt om problemen aan de door hem gerepareerde of onderhouden fiets, de onderdelen of de accessoires zelf op te lossen – ongeacht of er sprake is van een noodsituatie – dan kan de klant ook geen beroep op de garantie doen.
 - f. Wanneer een derde werk aan de door de ondernemer gerepareerde of onderhouden fiets, het onderdeel of de accessoire uitvoert, kan de klant geen beroep doen op de garantie vanwege deze werkzaamheden. De klant kan wel een beroep op de garantie doen wanneer het werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat de ondernemer al eerder op deze fiets, dit onderdeel of deze accessoire had uitgevoerd.
 - g. Lekrijden van nieuw vervangen banden valt nooit onder garantie.

ALGEMENE BEPALINGEN**Artikel 16 – Betaling**

1. Betalen moet door middel van pinbetaling – via de mobiele pinautomaat van de ondernemer – of door bijschrijving op de bankrekening van de ondernemer. Betaling moet gebeuren op het moment van het afleveren van het onderdeel of de accessoire of bij het opleveren van de werkzaamheden.
2. De consument moet de ondernemer altijd direct betalen. De zakelijke klant moet de ondernemer altijd uiterlijk op de in de factuur genoemde vervaldatum betalen. Betaald de klant niet (op tijd) dan is de klant direct in verzuim en zal de ondernemer direct gebruik maken van zijn retentierecht zoals opgenomen in artikel 12.
3. De ondernemer mag rente in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
4. Ook mogen incassokosten in rekening worden gebracht voor buitengerechtelijke kosten. De hoogte van deze kosten is onderworpen aan (wettelijke) grenzen. Daarvan kan alleen in het voordeel van de consument worden afgeweken.

Artikel 17 – Aansprakelijkheid

1. Ondernemer is niet aansprakelijk voor enige schade van de klant, tenzij deze is veroorzaakt door opzettelijk of bewust roekeloos handelen van ondernemer.
2. Als ondernemer aansprakelijk is voor enige schade van klant, dan is de aansprakelijkheid van ondernemer altijd beperkt tot:
 - de directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst of de opdracht door ondernemer; en
 - het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van ondernemer in dat geval uitkeert, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico onder die verzekering; of
 - als de aansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt of hieronder geen uitkering plaatsvindt, het bedrag van de rekening die klant aan ondernemer heeft betaald voor de uitvoering van de overeenkomst of de opdracht, tot een maximum van € 100,00.

Artikel 18 – Op afstand/buiten verkooppriimte

De 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 19 - Afwijkingen

Afwijkingen, en daarmee worden ook aanvullingen of uitbreidingen van deze algemene voorwaarden bedoeld, zijn uitsluitend geldig wanneer deze door beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd en wanneer de consument door deze afwijkingen niet in een ongunstigere positie wordt gebracht dan hij/zij zonder deze afwijkingen zou hebben.

Artikel 20 - Klachtenregeling

Een klant die klachten heeft over de uitvoering van de reparatie- en onderhoudsgarantie moet daarmee eerst naar de ondernemer gaan. De ondernemer zal de klant proberen zo goed mogelijk op te lossen. Als blijkt dat de klant niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling door de ondernemer dan is er geen bemiddelings- of geschillenregeling van toepassing.

Artikel 21 - Verwerking persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de klant die worden vermeld op de overeenkomst, de opdracht of de rekening worden door de ondernemer verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). De ondernemer en de zakelijke klant zijn ieder zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke (zoals gedefinieerd in de AVG) ten aanzien van de persoonsgegevens die de zakelijke klant met de ondernemer uitwisselt ten behoeve van de uitvoering door de ondernemer van reparatie en/of onderhoud op locatie bij de betreffende personen. Aan de hand van deze verwerking kan de ondernemer:

- de opdracht of de overeenkomst uitvoeren en zijn garantieverplichtingen tegenover de klant nakomen;
- de klant optimale service verlenen;
- hem/haar in geval van een gerechtvaardigd belang tijdig voorzien van productinformatie en hem/haar gepersonaliseerde aanbiedingen doen. Tegen verwerkingen ten behoeve van direct mailing wordt het eventueel door de klant bij de ondernemer aan te tekenen verzet gehonoreerd.

Artikel 22 – Rechts- en forumkeuze

Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing. Eventuele geschillen moeten aanhangig worden gemaakt bij de Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle.