



**ALGEMEEN**

Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van 1 juli 2018.

**DEFINITIES**

In deze algemene voorwaarden betekent:

- **tweewieler:** alle soorten (elektrische) fietsen, snorfietsen, bromfietsen, motorfietsen (waaronder motorscooter) en scooters (waaronder bromscooter), al dan niet met zijspan;
- **de in te kopen tweewieler:** de tweewieler die als deel van de overeenkomst door de consument aan de ondernemer wordt verkocht, ook wel inruil- (brom of snor)fiets/ scooter/motorfiets genoemd;
- **de overeenkomst:** de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe of gebruikte tweewieler, onderdelen of accessoires;
- **de ondernemer:** natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit betreffende een nieuwe of gebruikte tweewieler, onderdelen of accessoires, of degene die met betrekking tot een tweewieler, onderdelen of accessoires een opdracht van een consument uitvoert of laat uitvoeren;
- **de consument:** natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen en die een koopovereenkomst of opdracht aangaat met betrekking tot een nieuwe of gebruikte tweewieler, onderdelen of accessoires;
- **de opdracht:** de met de consument gesloten overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaam- heden, vrijwillige of wettelijke keuringen, schadetaxaties of noodreparaties zijnde tijdelijke oplossingen in plaats van een traditionele meer permanente manier om een defect te verhelpen. Noodreparaties zijn bedoeld om de consument weer op weg te helpen;
- **niet-vermijdbare kosten:** alle kosten die niet optioneel zijn voor de consument en die noodzakelijk zijn om met de gekochte tweewieler weg te rijden. Deze kosten moeten in de aangeduide prijs van zowel de nieuwe, als de gebruikte tweewieler zijn opgenomen. In de praktijk betekent dit dat bij elke nieuwe tweewieler in ieder geval de btw, de recycling bijdrage, de kosten van een nul-beurt, de transportkosten naar de dealer al in de aangeduide prijs zitten verwerkt. Bij nieuwe gekentekende tweewielers zitten daarnaast ook nog de leges en de kosten van het kenteken al in de aangeduide prijs verwerkt en bij een nieuwe motorfiets is de prijs eveneens inclusief bpm;
- **vermijdbare kosten:** optionele, aanvullende overeengekomen kosten voor de consument. Deze kosten hoeven niet automatisch in de aangeduide prijs van de tweewieler te zijn opgenomen, zoals extra gekochte accessoires of onderdelen;
- **schriftelijk:** in geschrift of elektronisch
- **de garantie:**
  - a. de garantie die door de fabrikant, importeur of ondernemer op die tweewielers, onderdelen en accessoires wordt gegeven;
  - b. de garantie die is beschreven in het Garantiebewijs voor een gebruikte motorfiets/scooter/bromfiets/snorfiets of het Garantiebewijs voor een gebruikte fiets dat door de ondernemer kan worden verstrekt;
  - c. op werkzaamheden: de reparatie- en onderhoudsgarantie.

**Artikel 1 – Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en opdrachten die tussen de ondernemer en de consument worden gesloten.

**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 consument en de ondernemer. De omschrijving van het aanbod is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
3. In het aanbod staat de prijs van de aangeboden tweewieler, het aangeboden onderdeel, of de aangeboden accessoire. De prijs van een aangeboden tweewieler is inclusief de niet-vermijdbare kosten.
4. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen van de tweewieler, onderdeel of accessoire dan zijn deze waarheidsgetrouw.
5. Kennelijke vervalsingen in het aanbod binden de ondernemer niet.
6. De consument moet aanvaarden binnen de door de ondernemer gestelde termijn. Is er geen termijn gegeven dan moet de consument direct aanvaarden.

**Artikel 3 – De overeenkomst**

De ondernemer legt de overeenkomst schriftelijk vast en geeft de consument 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 omschrijving van de tweewieler, onderdelen of accessoires
  - de prijs en de omschrijving van de in te kopen tweewieler inclusief onderdelen of accessoires;
  - de prijs van de tweewieler inclusief accessoires op het moment van de koop. De prijs is inclusief de niet-vermijdbare kosten. De overeenkomst geeft aan of het een vaste of een niet-vaste prijs is; of:
  - de prijs van een los gekocht onderdeel of accessoire;
  - de bij de koop van een tweewieler wel-vermijdbare kosten;
  - de verwijzing naar de garantiebepalingen waarbij de ondernemer of een derde zoals de fabrikant of importeur als garantiegever 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 de tweewieler, onderdeel of accessoire in ieder geval binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst afgeleverd.
2. Ondernemer vermeldt in de koopovereenkomst voor een nieuwe 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 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 hiermee 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.
3. Als een ondernemer heeft aangegeven dat de prijs niet vast is, dan moet hij ook wijzigingen in het voordeel van de consument doorberekenen in de prijs.
4. Indien de ondernemer in gebreke is gesteld op grond van artikel 7, 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 – Het risico van de tweewieler**

1. Gaat de gekochte tweewieler kapot of verloren voordat de tweewieler aan de consument is geleverd, dan komt dit voor rekening en risico van de ondernemer.
2. Gaat de in te kopen tweewieler kapot of verloren voordat de inruil-tweewieler aan de ondernemer is geleverd dan komt dit voor rekening en risico van de consument.

**Artikel 7 – 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 consument 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 de tweewieler, onderdeel of 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 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 consument dit heeft laten weten of omdat de tweewieler, onderdeel of accessoire nodig is voor een speciale gelegenheid.

**Artikel 8 – Gevolgen van verzuim**

1. Als de ondernemer in verzuim is op grond van artikel 7 dan mag de consument de overeenkomst ontbinden.
2. Verder kan de consument vergoeding vragen van zijn schade, tenzij de ondernemer een beroep kan doen op overmacht.

**Artikel 9 – Annuleren**

1. De consument kan de overeenkomst annuleren, ook als de ondernemer niet in verzuim is.

2. Het annuleren kan tot de gekochte tweewieler, onderdeel of accessoire, of tot de in te kopen tweewieler is geleverd en het annuleren moet schriftelijk gebeuren.
3. De consument moet alle schade vanwege het annuleren vergoeden. Deze schade is vastgesteld op 15% van de totale koopprijs van de tweewieler, onderdeel of 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 consument na tien dagen niet heeft betaald, mag de ondernemer de consument schriftelijk melden dat de consument de overeenkomst alsnog moet nakomen. De consument kan dan dus geen beroep meer doen op het annuleren.

**REPARATIE EN ONDERHOUD**

**Artikel 10 – Prijsopgave en termijn**

1. De opdracht voor werkzaamheden wordt het liefst schriftelijk vastgelegd. De ondernemer geeft vooraf een prijsopgave en een opleveringsdatum. Deze prijsopgave en opleveringsdatum is vermoedelijk tenzij de consument en de reparateur hebben afgesproken dat er sprake is van een vaste prijs of een vaste afleveringsdatum.
2. Bij een voor een fietsreparatie afgesproken richtprijs van €20,- of meer, mag een verhoging van deze richtprijs maximaal 10% bedragen. Anders zal de ondernemer
3. de dreigende kostenstijging met de consument moeten gaan bespreken. Voor overige tweewielers moet het reparatiebedrag ten minste €50,- zijn.
4. Is het bij benadering opgegeven reparatiebedrag hoger dan €150,- dan moet er al bij een dreigende kostenstijging van 10% contact worden gezocht.
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. De ondernemer meldt het meteen wanneer de werkzaamheden later dreigen te worden afgerond dan de leveringsdatum. De ondernemer vertelt ook wanneer het werk wél afgerond zal zijn.

**Artikel 11 – De rekening**

Van de uitgevoerde werkzaamheden wordt een gespecificeerde rekening afgegeven.

**Artikel 12 – Stallingskosten**

1. Als de consument de tweewieler niet binnen twee weken ophaalt nadat hij bericht heeft ontvangen dat de reparatie klaar is, dan kan de ondernemer een vergoeding voor stallingkosten in rekening brengen
2. De stallingskosten zijn de kosten die normaal gesproken door de ondernemer in rekening worden gebracht. Zijn er geen vaste stallingskosten dan zal de ondernemer een redelijke vergoeding rekenen.

**Artikel 13 – Retentierecht**

1. De ondernemer kan retentierecht uitoefenen op de tweewieler, onderdeel of accessoire. Dit betekent dat de ondernemer de tweewieler, onderdeel of accessoire pas teruggeeft als de consument de rekening voor deze of eerdere werkzaamheden of andere kosten heeft betaald.

**Artikel 14 – Vervangen onderdelen**

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

**GARANTIE**

**Artikel 15 – Garantie op gekochte tweewielers en onderdelen/accessoires**

1. Consument heeft -behalve garantie- ook wettelijke rechten, omdat hij als consument gekocht heeft. Ondernemer staat ervoor in dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). 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. Bij

een reparatie op basis van de garantie zoals bedoeld in dit artikel en in artikel 16 zorgt de ondernemer voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.

2. Op nieuwe tweewielers en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie. Daarnaast heeft een consument nog wel zijn wettelijke rechten.
3. Op gebruikte tweewielers verleent de ondernemer minimaal drie maanden Garantie, tenzij de consument uitdrukkelijk schriftelijk heeft verklaard af te zien van Garantie. Er moet wel sprake zijn van bepaalde minimum aankoopbedragen, zie lid 4.
4. Het aankoopbedrag van een gebruikte fiets moet €300,- of meer bedragen.
5. Het aankoopbedrag van een gebruikte bromfiets, scooter en snorfiets moet tenminste de helft van de oorspronkelijke catalogusprijs van deze tweewieler zijn.
4. Het aankoopbedrag van een gebruikte motorfiets moet tenminste 35% van de oorspronkelijke cataloguswaarde van deze motorfiets zijn als het aankoopbedrag dan minimaal €3000,- bedraagt.
5. Op los geleverde gebruikte onderdelen wordt nooit BOVAG Garantie verstrekt. Defecten die zijn ontstaan buiten de Europese Economische Ruimte (EER) vallen niet onder de garantie op gebruikte tweewielers, tenzij de consument aantoonbaar dat de defecten niet zijn ontstaan door van de EER afwijkende omstandigheden, zoals relatief minder goede wegen of brandstof van een slechtere kwaliteit.

#### **Artikel 16 – Reparatie- en onderhoudsgarantie op tweewieler, 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/ snorfietsen/scooters/bromfietsen, onderdelen of accessoires gedurende drie maanden na het afleveren van deze gerepareerde of onderhouden tweewieler, onderdeel, of accessoire dat de opdrachten goed zijn uitgevoerd door hem, of dat hij de opdrachten goed heeft laten uitvoeren en dat hierbij goede materialen zijn gebruikt. Bij motor- fietsen, onderdelen of accessoires garandeert de ondernemer hetzelfde, maar dan gedurende zes maanden.
3. Er zijn uitzonderingen mogelijk waardoor de garantie niet geldt:
  - a. Gaat het om (niet bovenmatige) slijtage bv. aan banden of aan tandwielen, of om defecten vanwege verkeerd onderhoud dat bijvoorbeeld niet volgens de fabrieksvoorschriften is gedaan dat niet door (of namens ondernemer) is verricht, dan geldt deze garantie niet.
  - b. Deze garantie geldt ook niet wanneer de consument zelf materialen, onderdelen of accessoires heeft meegenomen om te worden gebruikt door de ondernemer. Deze garantie geldt ook niet als de consument het gebruik van een bepaald materiaal/ onderdeel/accessoires dat de ondernemer anders niet zou hebben gebruikt heeft geëist. Wanneer de consument van de ondernemer bepaalde methodes om werkzaamheden uit te voeren heeft geëist, geldt de garantie niet, als de door de consument 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 consument, tenzij de ondernemer in zijn deskundigheid of in zijn zorgvuldigheid tekort is geschoten bij het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden.
  - c. Verzoekt de consument de ondernemer om een noodreparatie aan de tweewieler,
  - d. onderdeel of accessoire uit te voeren, dan wordt hierop geen garantie gegeven.
  - e. Consument meldt zo spoedig mogelijk na het ontdekken van een probleem, dat hij problemen ervaart aan de gerepareerde of onderhouden tweewieler, onderdeel of accessoire. Laat consument dit na, dan zou dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk is) tot gevolg kunnen hebben dat de consument niet langer met succes een beroep op garantie kan doen.
  - f. Wanneer de ondernemer geen kans van de consument krijgt om problemen aan de door

hem gerepareerde of onderhouden tweewieler, onderdelen of accessoires zelf op te lossen, kan de consument ook geen beroep op garantie doen. Tenzij de situatie in lid 4 zich voordoet.

- g. Wanneer een derde werk aan de door de ondernemer gerepareerde of onderhouden tweewieler, onderdeel of accessoire uitvoert, kan de consument - tenzij de situatie uit lid 4 zich voordoet- geen beroep doen op garantie vanwege deze werkzaamheden. De consument heeft echter wél een beroep op garantie wanneer werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat de ondernemer al eerder op deze tweewieler, dit onderdeel of accessoire had uitgevoerd of had laten uitvoeren.
4. Een uitzondering op lid 3 sub e en f kan zich voordoen als er direct noodzaak tot herstel van de herstelde of onderhouden tweewieler is. De noodsituatie moet zich dan wel op een locatie voordoen, die niet in de buurt ligt van het bedrijfspand van de ondernemer. Consument moet deze noodzaak ook aan kunnen tonen. Dit kan de consument doen met gegevens van het andere bedrijf of met de kapotte tweewieleronderdelen. Wordt binnen de landsgrenzen van Nederland door een ander bedrijf hersteld, dan dient dit in overleg te gebeuren met de ondernemer. Treedt de noodsituatie op buiten de landsgrenzen van Nederland en is de tweewieler door een in het buitenland gevestigd derde bedrijf hersteld, dan worden de kosten van deze buitenlandse derde vergoed tot maximaal het prijspeil zoals dit in het bedrijf van de ondernemer geldt.

#### **ALGEMENE BEPALINGEN**

##### **Artikel 17 - Betaling**

1. Betalen moet contant of door middel van bijschrijving op de bankrekening van ondernemer. Betaling moet gebeuren op het moment van het afleveren van de tweewieler, onderdeel of accessoire of bij het opleveren van de werkzaamheden.
2. Ondernemer en consument kunnen schriftelijk afspreken dat er niet direct betaald hoeft te worden. Wordt geen exact betalingsmoment vastgesteld, dan is de betalingstermijn veertien dagen.
3. De consument moet het verschuldigde bedrag betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet hij dat niet, dan stuurt de ondernemer na die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij de consument de gelegenheid om binnen zeven dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet betaald is, mag de ondernemer rente in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
5. 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 18 - Eigendomsvoorbehoud op een tweewieler**

De aan de consument geleverde tweewieler blijft eigendom van de ondernemer tot de consument alles wat hij op grond van de koopovereenkomst moest betalen heeft betaald. Totdat de consument alles heeft betaald, moet hij een verzekering afsluiten tegen geheel of gedeeltelijk verlies (casco dekking tweewieler). Consument dient de gemotoriseerde tweewieler (incl. de high speed e-bike) minimaal WA te verzekeren. Consument is als houder en berijder van de tweewieler aansprakelijk.

##### **Artikel 19 - Op afstand/buiten verkoopruimte**

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 verkoopruimte 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 20 - 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 of zij zonder deze afwijkingen zou hebben. Afwijkingen van het Garantiebewijs en van de reparatie- en onderhoudsgarantie zijn ongeldig.

##### **Artikel 21 - Bemiddelingsregeling**

1. Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikte tweewieler of over de uitvoering van de reparatie- en onderhoudsgarantie moet daarmee eerst naar de ondernemer gaan.
2. Als consument een beroep kan doen op een door de fabrikant of importeur op een nieuwe tweewieler, onderdelen of accessoires afgegeven garantie, is een beroep op de ondernemer niet mogelijk, wel kan de ondernemer contact leggen met de fabrikant of importeur.

##### **Artikel 22 - Geschillenregeling**

1. Als er een geschil is over de manier waarop de opdracht of de overeenkomst tot stand is gekomen of is uitgevoerd, kan de consument op dat moment ervoor kiezen om met zijn

geschil naar de rechter te gaan.

2. De overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe tweewieler, onderdeel of accessoire. Dit tenzij door de consument wordt geklaagd op basis van een door de fabrikant of importeur van de tweewieler, onderdeel of accessoire afgegeven garantie.

##### **Artikel 23 - Verwerking persoonsgegevens**

De persoonsgegevens van de consument die worden vermeld op de overeenkomst of de opdracht worden door de ondernemer verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Aan de hand van deze verwerking kan de ondernemer:

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

##### **Artikel 24 - Rechtskeuze**

Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.