Algemene Leveringsvoorwaarden consumenten 2024

Artikel 1 – Inleidende bepalingen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot textielreiniging en daarmee direct verband houdende diensten waarbij als partijen optreden een consument en een lid van de Nederlandse Vereniging van textielreinigers NETEX.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op activiteiten in Nederland.
3. Nietigheid of vernietigbaarheid van één of meer bepalingen van deze voorwaarden of van enig beding in een tussen partijen afgesloten overeenkomst laat de werking van de overige bepalingen van deze voorwaarden of van die overeenkomst onverlet.

Artikel 2 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden;
b. Consument: de natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die textiel ter reiniging aanbiedt;
c. Textielverzorger: de wederpartij van de consument, zijnde lid van NETEX;
d. NETEX-lid: het bedrijf dat op het moment van het afsluiten van de overeenkomst met de consument als lid is aangesloten bij NETEX;
e. NETEX: Nederlandse Vereniging van Textielreinigers NETEX, Buys Ballotstraat 4, 4207 HT Gorinchem;
f. NETEXCARE: de NETEXCARE Geschillenregeling, Buys Ballotstraat 4, 4207 HT Gorinchem;
g. Kostbaarheden: zaken die niet direct herkenbaar zijn als kostbare zaken doch waarvan desalniettemin de vervangingswaarde aanmerkelijk hoger is dan mag worden verwacht gezien de vervangingswaarde van vergelijkbare zaken die bedoeld zijn voor hetzelfde gebruik.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand doordat de consument textiel ter reiniging aanbiedt en de textielverzorger dit textiel ter reiniging aanneemt.
2. Bij het aangaan van de overeenkomst zal de textielverzorger:
   a. met de consument een duidelijke afspraak maken met betrekking tot de prijs en de afhaaldatum;
   b. aan de consument een ontvangstbewijs afgeven;
   c. de consument wijzen op de toepasselijkheid van deze voorwaarden; de textielverzorger zal deze voorwaarden op verzoek van de consument aan hem overhandigen of binnen drie dagen toesturen.
3. De overeenkomst kan ook elektronisch (op afstand) tot stand komen, eventueel via een app.
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, verstrekt de stomerij de volgende gegevens aan de klant:
   - De identiteit en adresgegevens van de stomerij;
   - De belangrijkste kenmerken van de dienst;
   - De prijs van de dienst, met inbegrip van alle belastingen en/of toeslagen;
   - Indien van toepassing: de kosten van ophalen en afleveren;
   - De wijze van betaling, de wijze van ophalen en afleveren en uitvoering van de dienst;
   - Indien deze aan de klant worden doorberekend: de kosten voor de communicatietechniek die wordt gebruikt voor de overeenkomst op afstand;
   - De termijn voor de aanvaarding van het aanbod of de geldigheidsduur van de prijs;
   - Het bezoekadres van de textielreiniger waar de consument een klacht kan indienen;
   - Indien van toepassing: gegevens omtrent garantie over de desbetreffende dienst.
5. De consument stemt er door het sluiten van een overeenkomst via een app / online uitdrukkelijk in toe dat de textielreiniger een aanvang neemt met de uitvoering van de overeenkomst vóór het verstrijken van de wettelijke bedenktijd in artikel 7:46d lid 1 BW.
6. Als gevolg van de toestemming is artikel 7:46d lid 1 BW niet van toepassing en heeft de consument niet het recht om de overeenkomstzonderopgavevanreden te ontbinden.

Artikel 4 – Verplichtingen van de textielverzorger

1. De textielverzorger verplicht zich om:
   a. de ter reiniging aangeboden zaken te bewaren als goed bewaarder en ter beschikking van de consument te houden vanaf de hiertoe afgesproken datum;
   b. voor de aangeboden zaken een adequate reinigingsmethode te kiezen en om de reiniging en opmaak van de aangeboden zaken vakkundig uit te voeren.
   c. indien de ter reiniging aangeboden zaken na de afgesproken afhaaldatum nog niet afgehaald zijn, zal de textielverzorger de consument daar waar mogelijk daaraan telefonisch dan wel schriftelijk herinneren. De textielverzorger hoeft daartoe niet meer dan twee pogingen te ondernemen, waarvan de laatste poging minimaal één maand voor het verlopen van de termijn als bedoeld in artikel 7 lid 4 moet plaatsvinden.
2. Bij de keuze van een adequate behandelingsmethode voor een aangeboden zaak en bij de uitvoering van die behandelingsmethode mag de textielverzorger in beginsel afgaan op de juistheid van aan die zaken gehechte etiketten die informatie bieden over de samenstelling en/of behandelingswijze van de aangeboden zaak.
3. De textielverzorger is niet gehouden een aangeboden zaak te reinigen of anderszins te behandelen, indien het de textielverzorger bij redelijk onderzoek duidelijk is dat reiniging van de betrokken zaak met behulp van de aan de textielverzorger ter beschikking staande methoden en middelen niet mogelijk is, of een ernstig risico tot beschadiging van de betrokken zaak zou inhouden. In dat geval zal de textielverzorger de betrokken zaak aan de consument teruggeven zonder dat de consument gehouden is de bedongen prijs te betalen, voor zover die prijs betrekking had op de behandeling van de onbehandelde zaak.

Artikel 5 – Verplichtingen van de consument

De consument verplicht zich om:

a. de textielverzorger bij het aan gaan van een overeenkomst die betrekking heeft op het reinigen van één of meer kostbaarheden die niet als zodanig herkenbaar zijn expliciet te wijzen op het kostbare karakter van de ter reiniging aangeboden zaken;
b. de aangeboden zaken af te halen op de afgesproken datum of uiterlijk binnen veertien dagen na die datum, tenzij op het ontvangstbewijs een langere termijn is aangegeven.

Artikel 6 – Aansprakelijkheid van de textielverzorger

1. De textielverzorger staat in voor zorgvuldigebewaring, vakkundige behandeling en tijdige ter beschikking stelling van de aangeboden zaken.
2. Tenzij de textielverzorger bij vakkundige beschouwing de hieronder onder a tot en met de genoemde omstandigheden had behoren op te merken en schade ten gevolge daarvan in redelijkheid had kunnen vermijden, kunnen de textielverzorger niet worden toegerekend:
   a. beschadiging van zaken voor zover die beschadiging het gevolg is van:
      - bij de behandeling van de betrokken zaken gebruikelijk optredende slijtage en/of krimp;
      - eigen gebrek van de beschadigde zaak, waaronder begrepen geringe sterkte, weeffouten, onvoldoende lusvastheid van poolweefsels, onvoldoende echtheid van kleurstoffen, aantasting door bij het verven of bedrukken gebruikte chemicaliën of door aanwezige verzwarings-, appreteer- of impregneermiddelen, ondeugdelijke confectie (bijvoorbeeld te kort inslaan van zomen en naden), de inwerking van tijdens het gebruik in de zaak geraakte stoffen, aanwezigheid van niet-roestvaste metalen voorwerpen aan de zaak;
   b. beschadiging van zaken voor zover die beschadiging het gevolg is van een aan de textielverzorger niet toe te rekenen onbekendheid van de samenstelling van de aangeboden zaak,hetgeen onder meer in beginsel het geval is bij onjuiste, onvolledige of onleesbare etikettering, alsmede bij etikettering of materiaalaanduiding op een niet zichtbare plaats;
   c. schade die het gevolg is van voorwerpen in of aan de zaken, alsmede de schade ontstaan als gevolg van verlies of beschadiging van knopen, gespen, ritssluitingen, rubber belegsels en geplakte ceintuurs, welke zich aan de te behandelen zaak bevinden;
   d. onvolledige reiniging en/of onvolledige verwijdering van vlekken, indien met gebruikmaking van de in de bedrijfstak gebruikelijk beschikbare reinigingsmethoden en -middelen de aan de aangeboden zaak aanwezige vervuiling niet zonder beschadiging te verwijderen is.
3. De textielverzorger is gehouden om bij toerekenbare tekortkomingen aan de consument eventueel geleden schade te vergoeden, echter niet tot een

Algemene Leveringsvoorwaarden consumenten 2024

hoger bedrag dan de waarde van de vermiste of door beschadiging niet meer voor normaal gebruik geschikte zaak. Als 'waarde' wordt in dit verband verstaan de aankoopwaarde van de zaak onder aftrek van zoveel als redelijk is bij wijze van afschrijving voor de gebruiksduur van die zaak. Bij kostbaarheden die niet als zodanig zijn aangeboden en door de textielverzorger niet redelijkerwijs als zodanig behoefden te worden herkend, zal bij de vaststelling van het aankoopbedrag uitgegaan worden van de normale waarde van een vergelijkbaar gebruiksartikel. In geval van partiële behandeling, dat wil zeggen als een onderdeel van een samengestelde zaak in behandeling is gegeven, wordt voor de berekening van de schadevergoeding slechts de aankoopwaarde van het in behandeling gegeven onderdeel als uitgangspunt genomen.

Artikel 7 – Aflevering en betaling

1. De textielverzorger is gerechtigd de haar aangeboden zaak af te geven aan de toonder van het ontvangstbewijs. Bij twijfel over de identiteit van de toonder van het ontvangstbewijs kan de textielverzorger de consument vragen om zich (nader) te legitimeren.
2. Teruggave van de zaken aan de consument geschiedt slechts tegen contante betaling, tenzij anders is overeengekomen.
3. Wanneer er sprake is van wanbetaling door de consument en wanneer de termijn als bedoeld in artikel 5 sub b van deze voorwaarden is verstreken, komen alle kosten die de textielverzorger in redelijkheid moet maken voor het bewaren van de zaken en voor de invordering van de haar toekomende bedragen alsmede de wettelijk verschuldigde rente voor rekening van de consument.
4. Vermissing of beschadiging van de aangeboden zaak kan de textielverzorger niet worden toegerekend, indien de aangeboden zaak niet aan de consument kan worden teruggegeven binnen een termijn van één jaar vanaf de tussen de consument en de textielverzorger afgesproken afhaaldatum voor de betrokken zaak, vanwege wanbetaling door de consument of omdat de consument de aangeboden zaak niet heeft afgehaald .
5. De consument is verplicht de textielverzorger zo spoedig mogelijk in kennis te stellen van het ontvangen van zaken die niet zijn eigendom zijn. De consument zal deze zaken ter beschikking van de textielverzorger houden.

Artikel 8 – Klachten

1. Klachten over beschadiging of onjuiste behandeling van zaken dienen door de consument schriftelijk ter kennis van de textielverzorger te worden gebracht binnen drie weken na teruggave van die zaken. Hierbij dient de consument, bijvoorbeeld door het tonen van een door de textielverzorger op de behandelde zaak aangebracht merkteken, aan te tonen dat de betrokken zaak door de NETEX textielverzorger is behandeld.
2. Een zaak wordt geacht te zijn vermist, indien de textielverzorger de consument ervan op de hoogte heeft gebracht de vermissing te erkennen, of indien een termijn van één week is verstreken nadat de zaak door de consument als vermist is opgegeven, zonder dat de zaak aan de consument is teruggegeven.
3. Bij vorderingen zowel ten aanzien van vermissing als van beschadiging of onjuiste behandeling van zaken dient de consument op verzoek van de textielverzorger alle gegevens omtrent die zaak te verstrekken die redelijkerwijs nodig kunnen worden geacht om tot een bevredigende oplossing te kunnen geraken. Indien mogelijk zal de consument opgaven verstrekken van de prijs waarvoor en de datum waarop de desbetreffende zaak is gekocht.
4. De textielverzorger verplicht zich ten aanzien van bij haar ingediende klachten met betrekking tot beschadiging of onjuiste behandeling van zaken haar standpunt schriftelijk aan de consment kenbaar te maken binnen drie weken na het indienen van de klacht.
5. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de NETEXCARE Geschillenregeling.

Artikel 9 - Geschillen

1. Geschillen tussen een consument en een NETEX textielverzorger over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze textielverzorger te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen door de textielverzorger aanhangig gemaakt worden bij NETEXCARE: NETEXCARE Geschillenregeling, Buys Ballotstraat 4, 4207 HT Gorinchem.
2. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan NETEXCARE, is de textielverzorger aan deze keuze gebonden.
3. Een geschil wordt door NETEXCARE slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk bij de NETEX textielverzorger heeft ingediend.
4. Nadat de klacht bij de textielverzorger is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie weken na het ontstaan daarvan bij NETEXCARE aanhangig worden gemaakt. Indien de klacht niet binnen drie weken na het afhalen van het artikel wordt ingediend, vervalt het recht om de klacht aan NETEXCARE voor te leggen, tenzij het binnen drie weken voorleggen van het geschil aan NETEXCARE naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van partijen kon worden gevergd.
5. NETEXCARE stelt een dossier samen en doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Dit reglement is te vinden op de website van NETEX: http://www.netex.nl. Het reglement van NETEXCARE wordt desgevraagd toegezonden.
6. In eerste instantie wordt door de onafhankelijk technisch deskundige van NETEXCARE een informatieve beoordeling opgesteld om partijen te ondersteunen het geschil op te lossen. Indien aan de hand van de informatieve beoordeling geen oplossing wordt bereikt, kan de consument of de textielreiniger NETEXCARE om een formele beoordeling in de vorm van een bindend advies verzoeken. Een jurist zal de zaak dan op juridische gronden beoordelen. Eventueel maakt onderzoek door een technisch lab onderdeel uit van de procedure.
7. De NETEX textielverzorger is gebonden aan het bindend advies van NETEXCARE, waarvoor een nakomingsgarantie geldt van maximaal €1000,- per geval.
8. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde NETEXCARE is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Indien de consument of de textielreiniger NETEXCARE verzoekt om een formele beoordeling, kunnen partijen het geschil gedurende de procedure niet meer voorleggen aan de rechter. De consument heeft de mogelijkheid om het de formele beoordeling binnen twee maanden na verzending ervan door NETEXCARE aan een rechter voor te leggen, indien hij van mening is dat gebondenheid aan de beslissing van NETEXCARE in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De rechter zal het geschil niet opnieuw in volle omvang beoordelen, maar slechts marginaal toetsen.

Artikel 10 - Nakomingsgarantie

1. NETEX staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden. Indien de textielreiniger zijn verplichtingen uit de formele beoordeling niet naleeft, zal door NETEX tot maximaal een bedrag van € 1.500, - per geval aan de consument worden uitgekeerd. Voor het meerdere heeft NETEX een inspanningsverplichting om er voor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. De consument wordt aangeboden zijn vordering van maximaal €1500,- aan NETEX over te dragen, waarna NETEX deze vordering aan de consument zal voldoen en betaling ervan in rechte zal verhalen op de textielverzorger.
2. NETEX verschaft geen nakomingsgarantie indien:
   - sprake is van frauduleus optreden of onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door de consument;
   - ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument niet is voldaan aan de daartoe bepaalde formele inname vereisten (betaling behandelingskosten, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting);
   - aan het lid surseance van betaling verleend;
   - het lid failliet is verklaard;
   - de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan NETEX aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.