

NETEX Algemene Voorwaarden consumenten 2014

Artikel 1 – Inleidende bepalingen

- 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 textielreineners NETEX.
- Deze voorwaarden zijn van toepassing op activiteiten in Nederland.
- 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:

- Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden;
- Consument: de natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die textiel ter reiniging aanbiedt;
- Textielverzorgers: de wederpartij van de consument, zijnde lid van NETEX;
- NETEX-lid: het bedrijf dat op het moment van het afsluiten van de overeenkomst met de consument als lid is aangesloten bij NETEX;
- NETEX: Nederlandse Vereniging van Textielreineners NETEX, Postbus 10, 4060 GA Ophemert;
- NETEXCARE: de NETEXCARE Geschillenregeling, Postbus 10 4060 GA Ophemert;
- 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

- De overeenkomst komt tot stand doordat de consument textiel ter reiniging aanbiedt en de textielverzorgers dit textiel ter reiniging aanneemt.
- Bij het aangaan van de overeenkomst zal de textielverzorgers:
 - 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 textielverzorgers zal deze voorwaarden op verzoek van de consument aan hem overhandigen of binnen drie dagen toesturen.
- De overeenkomst kan ook elektronisch (op afstand) tot stand komen via de MyOrder app, indien de stomerij deelneemt aan deze service.
- 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 textielreiner waar de consument een klacht kan indienen;
 - Indien van toepassing: gegevens omtrent garantie over de desbetreffende dienst.
- De consument stemt er door het sluiten van een overeenkomst via de MyOrder app uitdrukkelijk in toe dat de textielreiner een aanvang neemt met de uitvoering van de overeenkomst vóór het verstrijken van de wettelijke bedenktijd in artikel 7:46d lid 1 BW.
- Als gevolg van de toestemming is artikel 7:46d lid 1 BW niet van toepassing en heeft de consument niet het recht om de overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden.

Artikel 4 – Verplichtingen van de textielverzorgers

- De textielverzorgers 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 textielverzorgers de consument daar waar mogelijk daaraan telefonisch dan wel schriftelijk herinneren. De textielverzorgers 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.
- Bij de keuze van een adequate behandelingsmethode voor een aangeboden zaak en bij de uitvoering van die behandelingsmethode mag de textielverzorgers 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.
- De textielverzorgers is niet gehouden een aangeboden zaak te reinigen of anderszins te behandelen, indien het de textielverzorgers bij redelijk onderzoek duidelijk is dat reiniging van de betrokken zaak met behulp van de aan de textielverzorgers 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 textiel-

verzorgers 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:

- de textielverzorgers bij het aangaan 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;
- 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 textielverzorgers

- De textielverzorgers staat in voor zorgvuldige bewaring, vakkundige behandeling en tijdige ter beschikking stelling van de aangeboden zaken.
- Tenzij de textielverzorgers bij vakkundige beschouwing de hieronder onder a tot en met d genoemde omstandigheden had behoren op te merken en schade ten gevolge daarvan in redelijkheid had kunnen vermijden, kunnen de textielverzorgers 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, weef fouten, onvoldoende lusvastheid van poolweefsel, onvoldoende echtheid van kleurstoffen, aantasting door bij het verven of bedrukken gebruikte chemicaliën of door aanwezige verzwarings-, appretuur- 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-roestvast metalen voorwerpen aan de zaak;
 - b. beschadiging van zaken voor zover die beschadiging het gevolg is van een aan de textielverzorgers 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 materiaal aanduiding 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 beugels en geplakte ceinturen, welke zich aan de te behandelen zaak bevinden;
 - d. onvolledige reiniging en/of onvolledige verwijdering van vlekken, indien het gebruikmaking van de in de bedrijfsstak gebruikelijk beschikbare reinigingsmethoden en -middelen de aan de aangeboden zaak aanwezige vervuiling niet zonder beschadiging te verwijderen is.
- De textielverzorgers is gehouden om bij te rekenbare tekortkomingen aan de consument eventueel geleden schade te vergoeden, echter niet tot een 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 textielverzorgers niet redelijkerwijs als zodanig behoeft 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

- De textielverzorgers 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 textielverzorgers de consument vragen om zich (nader) te legitimeren.
- Teruggave van de zaken aan de consument geschiedt slechts tegen contante betaling, tenzij anders is overeengekomen.
- 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 textielverzorgers 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.
- Vermising of beschadiging van de aangeboden zaak kan de textielverzorgers 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 textielverzorgers afgesproken afhaaldatum voor de betrokken zaak, vanwege wanbetaling door de consument of omdat de consument de aangeboden zaak niet heeft afgehaald.
- De consument is verplicht de textielverzorgers 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 textielverzorgers houden.

Artikel 8 – Klachten

- Klachten over beschadiging of onjuiste behandeling van zaken dienen door de consument schriftelijk ter kennis van de textielverzorgers te worden gebracht binnen drie weken na teruggave van die zaken. Hierbij dient de consument, bijvoorbeeld door het tonen van een door de textielverzorgers

op de behandelde zaak aangebracht merkteken, aan te tonen dat de betrokken zaak door de NETEX textielverzorgers is behandeld.

- Een zaak wordt geacht te zijn vermist, indien de textielverzorgers de consument ervan op de hoogte heeft gebracht de vermising 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.
- Bij vorderingen zowel ten aanzien van vermising als van beschadiging of onjuiste behandeling van zaken dient de consument op verzoek van de textielverzorgers 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 verstreken van de prijs waarvoor en de datum waarop de desbetreffende zaak is gekocht.
- De textielverzorgers verplicht zich ten aanzien van bij haar ingediende klachten met betrekking tot beschadiging of onjuiste behandeling van zaken haar standpunt schriftelijk aan de consument kenbaar te maken binnen drie weken na het indienen van de klacht.
- Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de NETEXCARE Geschillenregeling.

Artikel 9 – Geschillen

- Geschillen tussen een consument en een NETEX textielverzorgers over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze textielverzorgers te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen door de textielverzorgers aanhangig gemaakt worden bij NETEXCARE: NETEXCARE Geschillenregeling, Postbus 10, 4060 GA Ophemert.
- Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan NETEXCARE, is de textielverzorgers aan deze keuze gebonden.
- Een geschil wordt door NETEXCARE slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk bij de NETEX textielverzorgers heeft ingediend.
- Nadat de klacht bij de textielverzorgers 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.
- 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.
- 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 textielreiner 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 onderdeel door een technisch lab onderdeel uit van de procedure.
- De NETEX textielverzorgers is gebonden aan het bindend advies van NETEXCARE, waarvoor een nakomingsgarantie geldt van maximaal €1000,- per geval.
- Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde NETEXCARE is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Indien de consument of de textielreiner 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

- NETEX staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden. Indien de textielreiner zijn verplichtingen uit de formele beoordeling niet naleeft, zal door NETEX tot maximaal een bedrag van € 1.000,- per geval aan de consument worden uitgekeerd. Voor het meerdere heeft NETEX een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. De consument wordt aangeboden zijn vordering van maximaal € 1000,- aan NETEX over te dragen, waarna NETEX deze vordering aan de consument zal voldoen en betaling ervan in rechte zal verhalen op de textielverzorgers.
- 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 depostorting);
 - 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.