

## Algemene voorwaarden voor textielreiniging ten behoeve van consumenten vastgesteld in overleg met Consumentenbond

### 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 textielreinigers NETEX.
- Deze voorwaarden zijn van toepassing op activiteiten in Nederland.
- Nietigheid of vernietigbaarheid van een of meer van deze voorwaarden of van enig beding in een tussenpartijen 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. Stomerij:** 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, postbus 10, 4060 GA Ophemert; **f. Geschillencommissie:** Geschillencommissie Chemisch Reinigen, Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken, postbus 90600, 2509 LP Den Haag; **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 vervangwaarde 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 stomerij dit textiel ter reiniging aanneemt.
- Bij het aangaan van de overeenkomst zal de stomerij: **a.** met de consument een duidelijke afspraak met betrekking tot de prijs en afhaaldatum; **b.** aan de consument een ontvangstbewijs afgeven; **c.** de consument wijzen op de toepasselijkheid van deze voorwaarden; de stomerij zal deze voorwaarden op verzoek van de consument aan hem overhandigen of binnen drie dagen toesturen.

### Artikel 4: Verplichtingen van de stomerij.

- De stomerij 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.
- Bij de keuze van een adequate behandelingsmethode voor een aangeboden zaak en bij de uitvoering van die behandelingsmethode mag de stomerij 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 stomerij is niet gehouden een aangeboden zaak te reinigen of anderszins te behandelen, indien het de stomerij bij redelijk onderzoek duidelijk is dat reiniging van de betrokken zaak met behulp van de aan de stomerij 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 stomerij de betrokken zaak aan de consument teruggeven zonder dat de consument gehouden is de bedongen prijs te betalen, voorzover die prijs betrekking had op de behandeling van de onbehandelde zaak.

### Artikel 5: Verplichtingen van de consument.

De consument verplicht zich om: **a.** de stomerij bij het aangaan van een overeenkomst die betrekking heeft op het reinigen van een of meer kostbaarheden die niet als zodanig herkenbaar zijn expliciet te wijzen op het kostbare karakter van de ter reiniging aangeboden zaak; **b.** de aangeboden zaken af te halen op de afgesproken datum of uiterlijk binnen 14 dagen na die datum;

### Artikel 6: Aansprakelijkheid van de stomerij.

- De stomerij staat in voor zorgvuldige bewaring, vakkundige behandeling en tijdige ter beschikking stelling van de aangeboden zaken.
- Tenzij de stomerij bij vakkundige beschouwing de hieronder a tot en met d genoemde omstandigheden had behoren op te merken en schade ten gevolge daarvan in redelijkheid had kunnen vermijden, kunnen de stomerij 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, daaronder begrepen geringe sterkte, weeffouten, onvoldoende luvastheid van poolweefsels, onvoldoende echtheid van kleurstoffen, aantasting door bij het verven of bedrukken gebruikte chemicaliën of door aanwezigte 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-roestvast metalen voorwerpen aan de zaak; **b.** beschadiging van zaken voor zover die beschadiging het gevolg is van een aan de stomerij 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 een 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 handelen zaak bevinden; **d.** onvolledige reiniging en/of onvolledige verwijdering van vlekken, indien met gebruikmaking van in de bedrijfstak gebruikelijk beschikbare reinigingsmethoden en -middelen de aan de aangeboden zaak aanwezige vervuiling niet zonder beschadiging te verwijderen is.
- De stomerij is gehouden om bij toerekenbare 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 kostbaarheden die met als zodanig zijn aangeboden en door de stomerij ook 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 stomerij is gerechtigd de haar aangeboden zaak af te geven aan de toonder van het ontvangstbewijs.
- 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 stomerij 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 stomerij niet worden toegerekend, indien de aangeboden zaak niet aan de consument kan worden teruggegeven binnen een termijn van een jaar vanaf de tussen de consument en de stomerij 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 stomerij 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 stomerij houden.

### Artikel 8: Klachten.

- Klachten over beschadigingen of onjuiste behandeling van zaken dienen door de consument schriftelijk ter kennis van de stomerij te worden gebracht binnen drie weken na teruggave van die zaken. Hierbij dient de consument, bijvoorbeeld door toning van een door de stomerij op de behandelde zaak aangebrachte merkteken, aan te tonen dat de betrokken zaak door de stomerij is behandeld.
- Een zaak wordt geacht te zijn vermist, indien de stomerij de consument ervan op de hoogte heeft gebracht de vermissing te erkennen, of indien een termijn van een week is verstreken nadat de zaak door de consument als vermist is opgegeven, zonder dat de zaak aan de consument is teruggegeven.
- Bij reclames zowel ten aanzien van vermissing als van beschadiging of onjuiste behandeling van zaken dient de consument op verzoek van de stomerij alle gegevens omtrent die zaak te verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk kunnen worden geacht om tot een bevredigende oplossing te kunnen geraken. Indien mogelijk zal de consument opgave verstrekken van de prijs waarvoor en de datum waarop de betreffende zaak is gekocht.
- De stomerij 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.

### Artikel 9: Geschillen.

- Geschillen tussen de consument en de stomerij over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst kunnen door de consument worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst aan de stomerij heeft voorgelegd. Uiterlijk drie maanden nadat de aan de stomerij is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de stomerij aan deze keuze gehouden.
- De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden, zoals deze zijn vastgelegd in het reglement van de Geschillencommissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zullen onderworpen zijn aan Nederlands recht.

### Artikel 10: Nakomingsgarantie.

NETEX garandeert de nakoming door de stomerij van haar uit deze voorwaarden of uit de afdoening van geschillen op basis van deze voorwaarden voortvloeiende verplichtingen. Deze garantstelling door NETEX is beperkt tot een totaalbedrag van € 2268,90 (exclusief BTW) per kalenderjaar.

NETEX

Postbus 10, 4060 GA OPHEMERT

Tel.: 0344 - 65 04 31 Fax: 0344 - 65 26 65 e-mail: netex@netex.nl

Ophemert, november 2003, PW/KW/6209269