

Artikel 1 Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle contractuele relaties die aangegaan worden met Heisterkamp Fleetservice B.V. Hieronder worden onder meer maar niet uitsluitend verstaan bemiddelings-, (in)koop- en reparatie-overeenkomsten aan zowel verkoop- als inkoopzijde en zowel voor het laten uitvoeren van 'reguliere' service- en onderhoudswerkzaamheden ("Fleet Service") als werkzaamheden in verband met een stranding ("Breakdown Service").

Artikel 2 Tot stand komen overeenkomsten

- 2.1** Alle door verhuurder gedane aanbiedingen, zowel mondeling als schriftelijk, zijn vrijblijvend en kwalificeren als Heisterkamp Fleetservice B.V. handelt tevens onder de naam: 'Heisterkamp Breakdown Service' of varianten daarop. Contractuele relaties daarmee aangegaan worden geacht te zijn aangegaan met Heisterkamp Fleetservice B.V. Hierna zal Heisterkamp Fleetservice B.V. worden aangeduid als: 'Heisterkamp'.
- 2.2** Onder een stranding, wordt verstaan: *"een ongeplande stilstand van een voertuig als gevolg van pech, schade, ontbreken, beschadiging of niet functioneren van aanverwante onderdelen en/of toebehoren alsmede door het van overheidswege opleggen van een boete"*.
- 2.3** Ingeval van een stranding treedt Heisterkamp op als bemiddelaar op basis van een bemiddelingsovereenkomst. Zulks ten behoeve van een 'opdrachtgever'.
- 2.4** Een bemiddelingsovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door Heisterkamp van een aanbod, houdende de melding van een stranding, daartoe aan Heisterkamp. Deze melding dient gedaan te worden door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon namens opdrachtgever. Onder vertegenwoordigingsbevoegde persoon wordt verstaan een bestuurder/eigenaar van een bedrijf, een wagenparkbeheerder, een planner of een ander door opdrachtgever vooraf schriftelijk aangewezen persoon. Deze persoon dient zich als zodanig te kunnen identificeren.
- 2.5** Aanvaarding door Heisterkamp van het in artikel 2.4 bedoelde aanbod kan mondeling of schriftelijk geschieden, doch dient wel ondubbelzinnig gedaan te worden. De administratie hieromtrent in de systemen van Heisterkamp is leidend ten aanzien van het bewijs hiervan.
- 2.6** Nadat een bemiddelingsovereenkomst is ontstaan, zal Heisterkamp ten behoeve van opdrachtgever pogen te bevorderen dat de stranding wordt opgeheven, waartoe Heisterkamp een of meer (reparatie)overeenkomst(en) aan zal gaan met derden, eventuele bergings- en afsleepkosten daaronder inbegrepen. Heisterkamp zal zich in alle gevallen kwalificeren als crediteur van deze (reparatie)overeenkomst(en), concreet inhoudende dat opdrachtgever gehouden is de uit hoofde van dergelijke overeenkomst(en) verschuldigde bedragen aan Heisterkamp te voldoen. Voor het overige is Heisterkamp geen partij bij die overeenkomst(en).

Artikel 3 Tarieven en betaling in het kader van Breakdown Service

- 3.1** Alle door Heisterkamp in rekening te brengen bedragen zijn, tenzij anders vermeld, in euro's en zijn exclusief btw.
- 3.2** Voor de dienstverlening door Heisterkamp is opdrachtgever bemiddelingsloon verschuldigd, bestaande uit een vaste en een variabele vergoeding. De hoogte daarvan wordt door Heisterkamp aan opdrachtgever medegedeeld bij aanvaarding van het aanbod van opdrachtgever als bedoeld in artikel 2.5 van deze voorwaarden. Zo mogelijk wordt dit door Heisterkamp schriftelijk bevestigd.
- 3.3** Indien en voor zover er overige bedragen verschuldigd zijn, aan Heisterkamp rechtstreeks of aan door Heisterkamp ingeschakelde derden, bijvoorbeeld uit hoofde van reparaties, bergen en/of afslepen van het voertuig, of levering van onderdelen of betaling van een van overheidswege opgelegde boete, is opdrachtgever die bedragen aan Heisterkamp verschuldigd. Indien en voor zover mogelijk zal Heisterkamp die bedragen vooraf aan opdrachtgever communiceren, waarbij te allen tijde geldt dat genoemde bedragen indicatief zijn.
- 3.4** Betaling aan Heisterkamp van bedragen uit hoofde van in artikel 3.3. bedoelde overeenkomsten is bevrijdend.
- 3.5** Heisterkamp heeft het recht om te verlangen dat de in artikel 3.2 en 3.3 bedoelde bedragen voorafgaand aan het verlenen van (verdere) diensten zal worden betaald op een door Heisterkamp aan te geven wijze.
- 3.6** Heisterkamp is nimmer gehouden tot overleggen van onderliggende bescheiden van door haar ingeschakelde derden, zoals werkbonnen, facturen of andere documenten die betrekking hebben op door derden verrichte prestaties.

Artikel 4 Aansprakelijkheid en garantie in het kader van Breakdown Service

- 4.1** Heisterkamp is inhoudelijk geen partij bij door Heisterkamp namens opdrachtgever met derden te sluiten (reparatie)overeenkomsten. Derhalve is Heisterkamp niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen in de uitvoering van dergelijke overeenkomsten. Iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van tekortkomingen in de nakoming van met derden gesloten (reparatie)overeenkomsten wordt door Heisterkamp uitdrukkelijk uitgesloten.
- 4.2** Indien en voor zover op het door Heisterkamp ingeschakelde derden uitgevoerde werk garantie rust, geldt dat opdrachtgever eventuele aanspraken daarop rechtstreeks bij die derden dient uit te oefenen.
- 4.3** Indien opdrachtgever om welke reden dan ook ontevreden is met de uitvoering van de werkzaamheden door de door Heisterkamp ingeschakelde derden, dient opdrachtgever dit onverwijld, doch uiterlijk binnen 12 uur na het afsluiten van de werkzaamheden, aan Heisterkamp kenbaar te maken. Heisterkamp zal zich vervolgens inspannen voor c.q. bemiddelen bij het bereiken van een oplossing tussen opdrachtgever en derde. Eventuele onwelwillendheid bij derden kan Heisterkamp nimmer aangerekend worden. Situaties als beschreven in dit artikel geven nimmer reden tot opschorting, korting of verrekening met aan Heisterkamp verschuldigde bedragen.
- 4.4** Ingeval nood- of provisorische reparaties worden uitgevoerd door de door Heisterkamp ingeschakelde derden, wordt de opdrachtgever geacht het voertuig zelf zo spoedig als mogelijk aan te bieden bij een eigen voorkeurswerkplaats om een permanente reparatie te laten verrichten. Gebruik van het voertuig ten tijde van deze nood- of provisorische reparaties leidt nimmer tot enige aansprakelijkheid aan de zijde van Heisterkamp.

Artikel 5 Het beëindigen van een opdracht met opdrachtgever in het kader van Breakdown Service

5.1 Heisterkamp is te allen tijde vrij om de bemiddelingsovereenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opgaaf van redenen op te zeggen. Redengevend kan zijn de onmogelijkheid van het bereiken van een oplossing, te verwachten

betalingsmoeilijkheden bij opdrachtgever, te verwachten overig verzuim en/of te verwachten overige problemen in de uitvoering van de overeenkomst.

- 5.2** Het eindigen van de bemiddelingsovereenkomst leidt nimmer tot enige aansprakelijkheid aan de zijde van Heisterkamp.
- 5.3** Ingeval van voortijdige beëindiging van de opdracht, is opdrachtgever te allen tijde de vaste vergoeding aan Heisterkamp verschuldigd alsmede de daadwerkelijk door derden in rekening gebrachte kosten uit hoofde van de (reparatie)overeenkomsten.

Artikel 6 Totstandkoming en uitvoering van overeenkomsten met leveranciers inzake Breakdown Service

- 6.1** Heisterkamp treedt op als bemiddelaar tussen haar opdrachtgevers en leveranciers, ter oplossing van een door opdrachtgever ervaren stranding van een voertuig. Heisterkamp handelt hierbij nimmer voor zichzelf, ook niet indien zij uit eigen naam handelt, doch slechts voor rekening en risico van haar opdrachtgevers. Leverancier is de door Heisterkamp aangezochte partij voor het verhelpen van een stranding als gedefinieerd in artikel 2.2.
- 6.2** Het in artikel 6.1 bepaalde geldt tevens indien Heisterkamp een door leverancier aan haar gerichte factuur voldoet.
- 6.3** Een overeenkomst tussen de opdrachtgever van Heisterkamp en leverancier komt tot stand door aanvaarding door Heisterkamp van een door leverancier gedaan aanbod. Hiervan is bijvoorbeeld sprake ingeval leverancier akkoord gaat met een assistentieverzoek door Heisterkamp middels een te ontvangen reparatie opdracht of ingeval van een akkoord van Heisterkamp op een (prijs/reparatie)voorstel door leverancier.
- 6.4** Tenzij opdrachtgever van Heisterkamp anders bepaalt, is Heisterkamp steeds bevoegd om leverancier aanwijzingen te geven bij de uitvoering van de (reparatie)werkzaamheden.
- 6.5** Eventuele door leverancier gehanteerde algemene voorwaarden zijn nimmer van toepassing op de relatie c.q. overeenkomst(en) tussen Heisterkamp c.q. haar opdrachtgever en leverancier.
- 6.6** Door leverancier gedane offertes zijn nimmer vrijblijvend en kwalificeren als aanbod dat te allen tijde door Heisterkamp aanvaard kan worden.
- 6.7** Door leverancier afgegeven prijzen zijn vast en kunnen door leverancier niet eenzijdig worden verhoogd.
- 6.8** Eventueel meerwerk of meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij deze vooraf schriftelijk door Heisterkamp akkoord zijn bevonden middels een betalingsgarantie.
- 6.9** Leverancier garandeert dat door hem geleverde materialen/onderdelen origineel, nieuw en op de juiste wijze in het verkeer zijn gebracht. Dit tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders aangegeven. Voorts garandeert leverancier dat de door leverancier te leveren diensten vakbekwaam uitgevoerd worden.
- 6.10** Indien niet anders overeengekomen geldt op door leverancier uitgevoerde werkzaamheden en geleverde onderdelen naast een eventuele fabrieksgarantie een algemene garantie van zes maanden. Dit geldt tenzij de aard van de werkzaamheden zich tegen het aannemen van een dergelijke garantietermijn verzet, zoals bijvoorbeeld ingeval van nood- of provisorische reparaties, mits uitdrukkelijk overeengekomen.
- 6.11** Na totstandkoming van de overeenkomst met leverancier kan deze door geen der partijen eenzijdig worden beëindigd. Het is Heisterkamp c.q. haar opdrachtgever slechts toegestaan de overeenkomst te beëindigen indien leverancier er niet in slaagt om binnen redelijke termijn de stranding te verhelpen. Indien leverancier in weerwil van het bepaalde in dit artikel de overeenkomst beëindigt, is leverancier gehouden alle daardoor ontstane schade te vergoeden.
- 6.12** Leverancier verplicht zich tot geheimhouding over de uitvoering van de overeenkomst met Heisterkamp c.q. de opdrachtgever van Heisterkamp. Deze geheimhouding geldt in het bijzonder ten aanzien van de identiteit van (de opdrachtgever van) Heisterkamp en de gehanteerde tarieven. Het is leverancier niet toegestaan om zonder toestemming van Heisterkamp beeld- en/of andere merken van Heisterkamp te gebruiken.

Artikel 7 Totstandkoming en uitvoering van overeenkomsten in het kader van Fleet Service

- 7.1** Voor 'regulier' onderhoud en werkzaamheden zoals reparaties buiten het kader van een stranding, kan tussen Heisterkamp en 'opdrachtgever' een overeenkomst ('servicecontract') worden aangegaan, op basis waarvan dit onderhoud en reparaties periodiek uitgevoerd kunnen worden. Onder opdrachtgever wordt verstaan de beschikkingsbevoegde partij ten aanzien van het voertuig waarvoor een servicecontract wordt afgesloten.
- 7.2** In het servicecontract komen partijen een (periodieke) vergoeding overeen waarvoor Heisterkamp de in datzelfde servicecontract opgenomen onderhouds- en overige werkzaamheden uitvoert.
- 7.3** Indien werkzaamheden buiten het bestek van het servicecontract vallen, of indien de kosten om andere redenen rechtstreeks doorbelast worden aan opdrachtgever (bijvoorbeeld indien de door opdrachtgever uit hoofde van het servicecontract betaalde vergoedingen ontoereikend zijn), zal Heisterkamp dat (zoveel mogelijk vooraf) aan opdrachtgever kenbaar maken. Het oordeel omtrent het in dit artikel bepaalde is uitsluitend aan Heisterkamp.
- 7.4** Indien in het servicecontract voorkeurswerkplaatsen zijn opgenomen, is het opdrachtgever toegestaan om rechtstreeks contact op te nemen met een betreffende voorkeurswerkplaats ter agendering van uitvoering van onderhoud en overige werkzaamheden. Opdrachtgever is verplicht om de voorkeurswerkplaats duidelijk te instrueren dat ten aanzien van het voertuig een servicecontract met Heisterkamp is afgesloten. Laat opdrachtgever dit na, dan blijft of komt de door de voorkeurswerkplaats in rekening gebrachte vergoeding voor rekening van opdrachtgever.
- 7.5** Indien in het servicecontract geen voorkeurswerkplaatsen zijn opgenomen of indien opdrachtgever geen gebruik wenst te maken van een van de in het servicecontract opgenomen werkplaatsen, dan zal onderhoud en/of andere werkzaamheden uitgevoerd worden in een andere door (uitsluitend) Heisterkamp aan te wijzen werkplaats op basis van vooraf door Heisterkamp geaccordeerde voorwaarden. Het is opdrachtgever gedurende de looptijd van het servicecontract in geen geval toegestaan om onderhoud en/of andere werkzaamheden uit te laten voeren zonder instemming van Heisterkamp.
- 7.6** Heisterkamp is nimmer gehouden tot het overleggen van onderliggende bescheiden van door haar ingeschakelde derden, zoals werkbonden, facturen of andere documenten die betrekking hebben op door derden verrichte prestaties.

Artikel 8 Totstandkoming en uitvoering van overeenkomsten met leveranciers in het kader van Fleet Service

- 8.1** Ter uitvoering van het in artikel 7.1 van deze algemene voorwaarden bedoelde servicecontract kan Heisterkamp leveranciers verzoeken tot uitvoering van werkzaamheden aan voertuigen van opdrachtgevers van Heisterkamp. Tussen Heisterkamp en leverancier zal zoveel mogelijk een raamovereenkomst worden gesloten op basis waarvan leverancier een of meerdere onderhouds- en/of overige werkzaamheden aan voertuigen van opdrachtgevers van Heisterkamp zal verrichten. Daarbij kan leverancier aangeduid worden als voorkeurswerkplaats van Heisterkamp.
- 8.2** Indien een voorkeurswerkplaats van een opdrachtgever van Heisterkamp rechtstreeks een verzoek tot het uitvoeren van onderhouds- en/of overige werkzaamheden ontvangt, zal voorkeurswerkplaats voorafgaand aan het uitvoeren daarvan foto's van de delen van het voertuig waaraan de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en een prijsopgave van de werkzaamheden aan Heisterkamp sturen. Voorkeurswerkplaats mag eerst aanvangen met de werkzaamheden indien zij daartoe van Heisterkamp een opdrachtnummer heeft ontvangen. Het in dit artikel gestelde is niet van toepassing op werkzaamheden met een financieel belang van minder dan € 250,-.
- 8.3** In alle gevallen waarin Heisterkamp ten behoeve van het uitvoeren van onderhouds- en/of overige werkzaamheden ten behoeve van haar opdrachtgevers een overeenkomst aangaat met een leverancier die geen voorkeurswerkplaats van Heisterkamp is als bedoeld in artikel 8.2, geldt dat leverancier en Heisterkamp per geval steeds een nieuwe overeenkomst aangaan. Onderdeel van een dergelijke overeenkomst zijn een prijsopgave en foto's van de uit te voeren werkzaamheden, op basis waarvan Heisterkamp aan leverancier een opdrachtnummer verstrekt. Een door leverancier afgegeven prijsopgave is bindend en vast.
- 8.4** Eventuele door leverancier gehanteerde algemene voorwaarden zijn nimmer van toepassing op overeenkomsten tussen Heisterkamp en leverancier.
- 8.5** Eventueel meerwerk of meerkosten boven de in artikel 8.3 bedoelde prijsopgave komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij deze vooraf schriftelijk door Heisterkamp akkoord zijn bevonden.
- 8.6** Leverancier garandeert dat door hem geleverde materialen/onderdelen origineel, nieuw en op de juiste wijze in het verkeer zijn gebracht. Dit tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders aangegeven. Voorts garandeert leverancier dat de door leverancier te leveren diensten vakbekwaam uitgevoerd worden.
- 8.7** Indien niet anders overeengekomen geldt op door leverancier uitgevoerde werkzaamheden en geleverde onderdelen naast een eventuele fabrieksgarantie een algemene garantie van zes maanden. Dit geldt tenzij de aard van de werkzaamheden zich tegen het aannemen van een dergelijke garantietermijn verzet, zoals bijvoorbeeld ingeval van nood- of provisorische reparaties, mits uitdrukkelijk overeengekomen.
- 8.8** Een raamovereenkomst tussen Heisterkamp en leverancier als bedoeld in artikel 8.1 wordt aangegaan voor de duur zoals opgenomen in de raamovereenkomst. Na ommekomst van de in die overeenkomst opgenomen termijn of bij het ontbreken daarvan wordt de raamovereenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Een raamovereenkomst kan door ieder der partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maand.
- 8.9** Leverancier verplicht zich tot geheimhouding over de uitvoering van de overeenkomst met Heisterkamp. Deze geheimhouding geldt in het bijzonder ten aanzien van de identiteit van (de opdrachtgever van) Heisterkamp en de gehanteerde tarieven, die ook niet met de opdrachtgever van Heisterkamp gedeeld mogen worden. Het is leverancier niet toegestaan om zonder toestemming van Heisterkamp beeld- en/of andere merken van Heisterkamp te gebruiken.

Artikel 9 Betalingen

- 9.1** Opdrachtgever is de overeengekomen vergoeding verschuldigd op het overeengekomen moment. Bij gebreke daarvan bedraagt de betalingstermijn van facturen van Heisterkamp 30 (dertig) dagen. Hiervan afwijkende (door opdrachtgever gehanteerde) betalingstermijnen worden door Heisterkamp niet geaccepteerd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Voor betalingen van Heisterkamp aan leverancier geldt een vaste betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een rechtsgeldige factuur.
- 9.2** Het is opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om (al dan niet vaststaande) tegenvorderingen op Heisterkamp te verrekenen met door opdrachtgever te betalen facturen. Het is opdrachtgever evenmin toegestaan betalingen op te schorten. Indien opdrachtgever in weerwil van deze bepaling desondanks overgaat tot verrekening of opschorting, verbeurt opdrachtgever een direct opeisbare boete ter hoogte van de helft (50%) van het verrekenende of opgeschorte bedrag, niettegenstaande haar verplichting alsnog tot volledige voldoening van het aan Heisterkamp verschuldigde over te gaan.
- 9.3** Heisterkamp heeft het recht om betalingen aan haar leverancier op te schorten indien de opdrachtgever van Heisterkamp tekort schiet in de voldoening van de door Heisterkamp aan opdrachtgever uitgereikte factuur.
- 9.4** De in artikel 9.1 weergegeven termijn is een fatale termijn als bedoeld in artikel 6: 83 sub a BW. Opdrachtgever verkeert bij niet tijdige betaling van rechtswege direct in verzuim.
- 9.5** Indien opdrachtgever conform artikel 8.3 in verzuim is komen te verkeren, is zij vanaf de dag waarop het verzuim intreedt tot aan de dag der algehele voldoening aan Heisterkamp de wettelijke handelsrente te vermeerderen met 5% verschuldigd op voet van artikel 6:119a jo. 6:120 lid 2 BW. Tevens is de opdrachtgever aan Heisterkamp de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verschuldigd, welke door haar worden gemaakt teneinde de opdrachtgever aan haar (betalings-) verplichtingen te houden. De hoogte van de buitengerechtelijke kosten wordt bepaald op 15% van het te vorderen bedrag, onverminderd het recht van Heisterkamp om aanvullende schadevergoeding te vorderen. Heisterkamp heeft het recht om deze kosten in rekening te brengen vanaf het moment dat zij opdrachtgever tot betaling heeft gesommeerd.

Artikel 10 Rechts- en forumkeuze

- 10.1** Op alle overeenkomsten tot levering van producten en/of verrichten van diensten, alsmede op alle prijsaanvragen met betrekking daartoe, is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2** Elk geschil betreffende de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van de Overeenkomst of van nadere overeenkomsten die daaruit mochten voortvloeien, alsmede elk ander geschil ter zake van of in verband met de Overeenkomst, hetzij juridisch, hetzij feitelijk, geen uitgezonderd, zal ter beslechting aan de bevoegde rechter van de rechtbank Overijssel worden voorgelegd.