

Articolul 1 Generalități

- 1.1** Prezentul set de termeni și condiții generale se aplică tuturor relațiilor contractuale încheiate cu Heisterkamp Fleetservice B.V. Acestea includ, fără limitare, acordurile de brokeraj, de achiziționare și de reparație, atât pe partea de vânzare, cât și pe partea de cumpărare și atât pentru efectuarea de lucrări de service și întreținere „obișnuite” („Servicii pentru flotă”), cât și pentru lucrări în legătură cu o defecțiune („Servicii pentru avarii”).

Articolul 2 Stabilirea acordurilor

- 2.1** Toate ofertele efectuate de către locator, atât cele verbale, cât și cele scrise, nu poartă nicio obligație și se califică drept Heisterkamp Fleetservice B.V. care operează și sub numele: „Serviciul pentru avarii Heisterkamp” (Heisterkamp Breakdown Service) sau variante ale acestuia. Relațiile contractuale astfel încheiate sunt considerate ca fiind încheiate cu Heisterkamp Fleetservice B.V. În continuare, compania Heisterkamp Fleetservice B.V. va fi denumită „Heisterkamp”.
- 2.2** O avarie înseamnă: „o oprire neplanificată a unui vehicul din cauza unei avarii, a unei defecțiuni, a absenței, a deteriorării sau a nefuncționării unor piese și/sau accesorii aferente, precum și din cauza aplicării unei amenzi din partea autorităților publice”.
- 2.3** În cazul unei avarii, Heisterkamp acționează în calitate de mediator, pe baza unui acord de mediere. Astfel, în beneficiul unui „client”.
- 2.4** Un acord de mediere este încheiat prin acceptarea de către Heisterkamp a unei oferte, care conține notificarea unei avarii, în acest sens, către Heisterkamp. Această notificare trebuie să fie efectuată de către o persoană autorizată să reprezinte clientul. Persoană autorizată pentru reprezentare înseamnă un director/propietar al unei companii, un manager de flotă, un planificator sau o altă persoană desemnată în prealabil în scris de către Client. Această persoană trebuie să fie în măsură să se identifice ca atare.
- 2.5** Acceptarea de către Heisterkamp a ofertei menționate în Articolul 2.4 poate fi efectuată pe cale orală sau în scris, dar trebuie să fie realizată fără echivoc. Administrarea acestuia în sistemele Heisterkamp exemplifică dovă pentru acest lucru.
- 2.6** După intrarea în vigoare a unui acord de mediere, Heisterkamp va depune eforturi, în numele Clientului, pentru a promova înlăturarea avariei, scop în care Heisterkamp va încheia unul sau mai multe acorduri (de reparare) cu terțe părți, incluzând orice costuri de recuperare și de remorcare. În toate cazurile, Heisterkamp trebuie să se califice drept creditor al unui astfel de acord (de reparare), ceea ce înseamnă în mod specific că Clientul este obligat să plătească către Heisterkamp sumele datorate în temeiul unui astfel de acord. În caz contrar, Heisterkamp nu este parte din acordul (acordurile) respectiv(e).

Articolul 3 Tarifele și plata în cadrul Serviciilor pentru avarii

- 3.1** Toate sumele care urmează să fie percepute de către Heisterkamp sunt exprimate în euro, dacă nu se specifică altfel, și nu includ TVA.
- 3.2** Pentru serviciile furnizate de Heisterkamp, clientul va plăti onorarii de mediere, care constau dintr-un onorariu fix și unul variabil. Suma va fi comunicată de Heisterkamp către Client în momentul acceptării ofertei Clientului, așa cum se menționează în Articolul 2.5 din prezentul set de termeni și condiții. Dacă este posibil, această sumă va fi confirmată în scris de către Heisterkamp.
- 3.3** Dacă și în măsura în care sunt datorate către Heisterkamp alte sume, direct sau către terțe părți angajate de Heisterkamp, de exemplu, drept contravaloare a reparațiilor, recuperării și/sau remorcării vehiculului, livrării de piese sau plății unei amenzi impuse de guvern, Clientul va datora aceste sume către Heisterkamp. Dacă și în măsura în care este posibil, Heisterkamp va comunica aceste sume Clientului în avans, cu mențiunea că, în orice moment, aceste sume sunt orientative.
- 3.4** Plata către Heisterkamp a sumelor în conformitate cu acordurile menționate în Articolul 3.3. va fi achitată integral.
- 3.5** Heisterkamp are dreptul de a solicita ca sumele menționate în Articolele 3.2 și 3.3 să fie plătite înainte de furnizarea unor servicii (suplimentare), într-un mod care va fi indicat de Heisterkamp.
- 3.6** Compania Heisterkamp nu va fi niciodată obligată să prezinte documente doveditoare de la terțele părți pe care le-a angajat, cum ar fi comenzile de lucru, facturile sau alte documente referitoare la serviciile furnizate de terțe părți.

Articolul 4 Răspunderea și garanția în contextul Serviciilor pentru avarii

- 4.1** Heisterkamp nu se constituie drept parte la acordurile (de reparare) încheiate de Heisterkamp cu părți terțe în numele Clientului. Prin urmare, Heisterkamp nu este responsabil pentru niciun fel de deficiențe în derularea acestor acorduri. Heisterkamp exclude în mod expres orice răspundere pentru daune care rezultă din deficiențe în derularea acordurilor (de reparare) încheiate cu terțe părți.
- 4.2** În cazul în care și în măsura în care o garanție se aplică manoperei efectuate de terțe părți angajate de Heisterkamp, clientul trebuie să exprime orice pretenții privind garanția respectivă direct către aceste terțe părți.
- 4.3** În cazul în care, din orice motiv, Clientul este nemulțumit de executarea lucrărilor de către terțele părți angajate de Heisterkamp, clientul trebuie să notifice Heisterkamp imediat, dar nu mai târziu de 12 ore de la încheierea lucrărilor. Heisterkamp va depune atunci toate eforturile sau va media pentru a ajunge la o soluție între client și partea terță. Orice lipsă de voință din partea terțelor părți nu poate fi niciodată atribuită către Heisterkamp. Situațiile similare celor descrise în acest articol nu vor constitui niciodată un motiv de suspendare, reducere sau decontare a unor sume datorate către Heisterkamp.
- 4.4** În cazul în care terțe părți angajate de Heisterkamp efectuează reparații de urgență sau improvizatii, este de așteptat ca clientul să prezinte în persoană vehiculul la atelierul său preferat, în cel mai scurt timp posibil, pentru a efectua o reparație permanentă. Utilizarea autovehiculului în momentul acestor reparații de urgență sau improvizatii nu va atrage în niciun caz răspunderea din partea Heisterkamp.

Articolul 5 Rezilierea unui angajament cu clientul în cadrul Serviciilor pentru avarii

- 5.1** Heisterkamp are în orice moment libertatea de a rezilia acordul de mediere cu efect imediat și fără a da motive. Printre motive se poate număra imposibilitatea de a ajunge la o soluție, așteptată

dificultăți de plată din partea Clientului, alte incapacități de plată anticipate și/sau alte probleme anticipate privind executarea Acordului.

- 5.2** Rezilierea acordului de mediere nu va duce niciodată la vreo răspundere din partea Heisterkamp.
- 5.3** În cazul rezilierii premature a angajamentului, clientul va datora în orice moment onorariul fix al Heisterkamp, precum și costurile efective percepute de terțele părți în legătură cu acordurile (de reparare).

Articolul 6 Stabilirea și derularea acordurilor cu furnizorii în contextul Serviciilor pentru avari

- 6.1** Heisterkamp acționează ca mediator între clienții săi și furnizori, pentru a rezolva o problemă de blocaj a unui vehicul pe care o întâmpină clientul. Heisterkamp nu va acționa niciodată în numele său propriu, chiar dacă acționează în nume propriu, ci doar în numele și pe riscul clienților săi. Furnizorul este partea căreia Heisterkamp îi solicită să remedieze un blocaj, astfel cum este definit în Articolul 2.2.
- 6.2** De asemenea, prevederile articolului 6.1 se aplică în cazul în care Heisterkamp plătește o factură care i-a fost adresată de către furnizor.
- 6.3** Un acord între clientul Heisterkamp și furnizor este stabilită prin acceptarea de către Heisterkamp a unei oferte făcute de furnizor. Acesta este cazul, de exemplu, când furnizorul este de acord cu o solicitare de asistență din partea Heisterkamp prin intermediul unei comenzi de reparare care urmează să fie primită sau când Heisterkamp este de acord cu o propunere (de preț/reparare) efectuată de furnizor.
- 6.4** Cu excepția cazului în care clientul Heisterkamp decide altfel, compania Heisterkamp este întotdeauna autorizată să dea instrucțiuni furnizorului privind derularea lucrărilor (de reparații).
- 6.5** Orice condiții generale aplicate de către furnizor nu se vor aplica niciodată relației sau acordurilor dintre Heisterkamp sau clientul său și furnizor.
- 6.6** Ofertele efectuate de furnizor nu sunt niciodată lipsite de obligații și se califică drept o ofertă care poate fi acceptată de Heisterkamp în orice moment.
- 6.7** Prețurile emise de Furnizor sunt fixe și nu pot fi majorate în mod unilateral de către Furnizor.
- 6.8** Orice lucrări sau costuri suplimentare nu vor fi eligibile pentru rambursare, cu excepția cazului în care Heisterkamp a acceptat în prealabil, în scris, prin intermediul unei garanții de plată.
- 6.9** Furnizorul garantează că materialele/părțile pe care le furnizează sunt originale, noi și au fost puse în circulație în mod corect. Aceasta se aplică, în afara cazului în care se specifică altfel în scris. În plus, Furnizorul garantează că serviciile care urmează să fie prestate de către furnizor vor fi efectuate în mod competent.
- 6.10** În cazul în care nu se convine altfel, se va aplica o garanție generală de șase luni pentru lucrările efectuate de Furnizor și pentru piesele furnizate, în plus față de orice garanție a producătorului. Acest lucru se aplică cu excepția cazului în care natura lucrării împiedică asumarea unei astfel de perioade de garanție, cum ar fi, de exemplu, în cazul unor reparații de urgență sau provizorii, cu condiția ca acest lucru să fi fost convenit în mod expres.
- 6.11** După încheierea acordului cu furnizorul, acesta nu poate fi reziliat unilateral de către niciuna dintre părți. Heisterkamp sau clientul său au dreptul de a rezilia contractul numai în cazul în care furnizorul nu reușește să remedieze avaria într-o perioadă de timp rezonabilă. În cazul în care furnizorul reziliază contractul în pofida dispozițiilor prezentului articol, furnizorul va fi obligat să compenseze toate daunele suferite în consecință.
- 6.12** Furnizorul se angajează să păstreze confidențialitatea în ceea ce privește derularea acordului cu compania Heisterkamp sau cu clientul Heisterkamp. Această confidențialitate se aplică în special în ceea ce privește identitatea (clientului) Heisterkamp și tarifele practicate. Furnizorului nu i se permite să utilizeze imaginea și/sau alte mărci ale companiei Heisterkamp fără permisiunea Heisterkamp.

Articolul 7 Încheierea și derularea acordurilor în contextul Serviciilor pentru flotă

- 7.1** Pentru întreținerea și lucrările „regulate”, cum ar fi reparațiile în afara contextului unei avarii, se poate încheia un acord („contract de servicii”) între Heisterkamp și „client”, în baza căruia pot fi efectuate periodic aceste operațiuni de întreținere și reparații. Client înseamnă partea care are puterea de a dispune de vehiculul pentru care se încheie un contract de servicii.
- 7.2** În contractul de servicii, părțile convin asupra unei taxe (periodice) pentru care Heisterkamp va efectua întreținerea și alte activități incluse în același contract de servicii.
- 7.3** În cazul în care lucrările nu se încadrează în aria de aplicabilitate a contractului de servicii sau dacă costurile sunt transferate direct Clientului din alte motive (de exemplu, dacă onorariile plătite de Client în cadrul contractului de servicii sunt insuficiente), Heisterkamp va anunța acest lucru Clientului (cu cât mai mult timp înainte posibil). Aprecierea cu privire la dispozițiile prezentului articol este de competența exclusivă a companiei Heisterkamp.
- 7.4** În cazul în care atelierele preferate sunt incluse în contractul de servicii, clientului i se permite să contacteze direct unul dintre respectivele ateliere preferate pentru a programa efectuarea lucrărilor de întreținere și a altor lucrări. Clientul este obligat să informeze în mod clar atelierul preferat că a fost încheiat un contract de servicii cu Heisterkamp cu privire la vehicul. În cazul în care Clientul nu face acest lucru, onorariul perceput de atelierul preferat va rămâne sau va fi achitat pe cheltuiala Clientului.
- 7.5** În cazul în care contractul de servicii nu include ateliere preferate sau dacă Clientul nu dorește să utilizeze unul dintre atelierele incluse în contractul de servicii, întreținerea și/sau alte lucrări vor fi efectuate la un alt atelier care va fi desemnat de Heisterkamp (exclusiv), pe baza condițiilor aprobate în prealabil de Heisterkamp. Pe durata contractului de servicii, Clientului nu i se permite în niciun caz să efectueze lucrări de întreținere și/sau alte lucrări fără acordul Heisterkamp.
- 7.6** Compania Heisterkamp nu va fi niciodată obligată să prezinte documente doveditoare de la terțe părți pe care le-a angajat, cum ar fi comenzile de lucru, facturile sau alte documente referitoare la serviciile furnizate de terțe părți.

Articolul 8 Formularea și derularea acordurilor cu furnizorii în contextul acordului-cadru al Serviciului pentru flotă

- 8.1** La implementarea contractului de servicii menționat în Articolul 7.1 din prezentele Condiții generale, Heisterkamp le poate solicita furnizorilor să efectueze lucrări pe vehiculele clienților Heisterkamp. În măsura în care este posibil, între Heisterkamp și furnizor se va încheia un acord-cadru pe baza căruia furnizorul va efectua una sau mai multe activități de întreținere și/sau alte activități pe vehiculele clienților Heisterkamp. Prin respectiva acțiune, furnizorul poate fi desemnat ca atelier preferat al Heisterkamp.
- 8.2** Dacă un atelier preferat primește o solicitare direct de la un client al Heisterkamp pentru a efectua lucrări de întreținere și/sau alte lucrări, atelierul preferat va trimite către Heisterkamp, înainte de a efectua astfel de lucrări, fotografiile ale părților vehiculului la care urmează să fie efectuate lucrările și o ofertă pentru lucrări. Atelierul preferat poate începe lucrările numai dacă a primit un număr de ordine de la Heisterkamp în acest scop. Prevederile prezentului articol nu se aplică lucrărilor cu o importanță financiară mai mică de 250 EUR.
- 8.3** În toate cazurile în care Heisterkamp încheie un acord în scopul efectuării de lucrări de întreținere și/sau alte lucrări pentru clienții săi cu un furnizor care nu este un atelier preferat al Heisterkamp, după cum se menționează în Articolul 8.2, furnizorul și Heisterkamp vor încheia întotdeauna un nou acord pentru fiecare caz. O parte a unui astfel de acord este reprezentată de o ofertă și de fotografiile ale lucrărilor care urmează să fie efectuate, pe baza cărora Heisterkamp oferă furnizorului un număr de comandă. O ofertă de preț emisă de Furnizor este obligatorie și fixă.
- 8.4** Orice condiții generale aplicate de către furnizor nu se vor aplica niciodată acordurilor dintre Heisterkamp și furnizor.
- 8.5** Orice lucrări suplimentară sau costuri suplimentare care depășesc oferta de preț menționată în Articolul 8.3 nu vor fi eligibile pentru rambursare decât dacă sunt aprobate în prealabil în scris de către Heisterkamp.
- 8.6** Furnizorul garantează că materialele/părțile pe care le furnizează sunt originale, noi și au fost puse în circulație în mod corect. Aceasta se aplică, în afara cazului în care se specifică altfel în scris. În plus, Furnizorul garantează că serviciile care urmează să fie prestate de către furnizor vor fi efectuate în mod competent.
- 8.7** În cazul în care nu se convine altfel, se va aplica o garanție generală de șase luni pentru lucrările efectuate de Furnizor și pentru piesele furnizate, în plus față de orice garanție a producătorului. Acest lucru se aplică cu excepția cazului în care natura lucrării împiedică asumarea unei astfel de perioade de garanție, cum ar fi, de exemplu, în cazul unor reparații de urgență sau provizorii, cu condiția ca acest lucru să fi fost convenit în mod expres.
- 8.8** Un acord-cadru între Heisterkamp și furnizor, după cum se menționează în articolul 8.1, este încheiat pe durata menționată în acordul-cadru. La expirarea perioadei stabilite într-un astfel de acord sau în absența acestuia, acordul-cadru continuă pentru o perioadă nedeterminată. Un acord-cadru poate fi reziliat de oricare dintre părți cu un preaviz de trei luni.
- 8.9** Furnizorul se angajează să respecte confidențialitatea în ceea ce privește derularea acordului cu Heisterkamp. Această confidențialitate se aplică în special în ceea ce privește identitatea (clientului) Heisterkamp și tarifele practicate. Furnizorului nu i se permite să utilizeze imaginea și/sau alte mărci ale companiei Heisterkamp fără permisiunea Heisterkamp.

Articolul 9 Plăți

- 9.1** Clientul este răspunzător pentru achitarea onorariului convenit, la momentul convenit. În cazul nerespectării condițiilor, termenul de plată pentru facturile Heisterkamp este de 30 (treizeci) de zile. Condițiile de plată divergente (utilizate de client) nu vor fi acceptate de Heisterkamp, cu excepția cazului în care sunt convenite în mod expres în scris. Pentru plățile de la Heisterkamp către furnizor, se aplică un termen de plată fix de 30 de zile de la primirea unei facturi valabile din punct de vedere legal.
- 9.2** Clientului nu i se permite în mod expres să compenseze cererile compensatorii (fixe sau nu) cu facturile plătitabile de către Client către Heisterkamp. De asemenea, Clientului nu i se va permite să suspende plățile. În cazul în care, contrar acestei dispoziții, Clientul procedează totuși la compensare sau suspendare, Clientul trebuie să achite o penalitate plătitabilă imediat în valoare de jumătate (50%) din suma compensată sau suspendată, fără a aduce atingere obligației sale de a proceda la plata integrală a sumei datorate către Heisterkamp.
- 9.3** Heisterkamp are dreptul de a suspenda plățile către furnizorul său în cazul în care clientul companiei Heisterkamp nu plătește factura emisă de Heisterkamp către client.
- 9.4** Termenul menționat în articolul 9.1 este un termen fatal, după cum este menționat în articolul 6: 83 paragraful a) din Codul Civil al Olandei. În cazul în care plata nu este efectuată la timp, Clientul va intra imediat în incapacitate de plată prin efectul legii.
- 9.5** În cazul în care, în conformitate cu articolul 8.3, Clientul se află în incapacitate de plată, acesta va datora către Heisterkamp dobânda comercială legală plus 5% de la data la care a început întârzierea până la data plății integrale, în conformitate cu articolul 6:119a coroborat cu articolul 6:119a din Codul Civil al Olandei. 6:120 paragraful 2 din Codul Civil. De asemenea, clientul datorează către compania Heisterkamp costurile judiciare și extrajudiciare suportate de aceasta, pentru a determina clientul să își respecte obligațiile (de plată). Quantumul costurilor extrajudiciare este stabilit la 15% din suma care urmează a fi percepută, fără a aduce atingere dreptului Heisterkamp de a solicita daune suplimentare. Heisterkamp are dreptul de a percepe aceste costuri din momentul în care a cerut plata de la Client.

Articolul 10 Alegerea legislației și a jurisdicției

- 10.1** Toate acordurile pentru livrarea de produse și/sau de prestarea de servicii, precum și toate solicitările de prețuri legate de acestea, sunt guvernate de legislația olandeză.
- 10.2** Orice litigiu cu privire la stabilirea, explicarea sau derularea Acordului sau a altor acorduri care ar putea decurge din acesta, precum și orice alt litigiu cu privire la sau legat de Acord, fie că este de drept sau de fapt, fără excepție, va fi supus spre soluționare jurisdicției competente a Tribunalului Districtual din Overijssel.