Algemene voorwaarden

Mercedes Restorations s.r.o. · Vlčkovická 223/1a, 500 04 Hradec Králové – Plačice · geldig vanaf 1 november 2026

Artikel 1 – Inleiding

1. Deze algemene voorwaarden (de “Voorwaarden”) regelen de rechten en plichten tussen **Mercedes Restorations s.r.o.**, ondernemingsnummer (IČO) 21108340, gevestigd te Vlčkovická 223/1a, 500 04 Hradec Králové – Plačice, Tsjechië, ingeschreven in het handelsregister bij de regionale rechtbank in Hradec Králové, afdeling C, dossier 52310 (de “Dienstverlener”), en haar klant (de “Klant”) bij reparaties, onderhoud, restauraties, diagnose en inspecties van voertuigen en bij de verkoop van onderdelen.
2. Werkplaats: Vlčkovická 223/1a, 500 04 Hradec Králové – Plačice. Contact: info@mercedesrest.cz, +420 732 518 016, www.mercedesrestorations.cz.
3. De Dienstverlener is niet btw-plichtig.
4. Deze Voorwaarden maken deel uit van elke overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Klant. Afwijkende afspraken in de werkorder, offerte of een andere schriftelijke overeenkomst gaan voor op deze Voorwaarden.
5. Als de Klant een consument is, beperkt niets in deze Voorwaarden de rechten die de consument heeft op grond van dwingende bepalingen van wet nr. 89/2012 Sb., het Tsjechisch Burgerlijk Wetboek (het “BW”), en wet nr. 634/1992 Sb. inzake consumentenbescherming.

Artikel 2 – Begrippen

- **Opdracht** – alle werkzaamheden en geleverde onderdelen voor één voertuig onder één opdrachtnummer.
- **Werkorder** – het document waarmee de Klant de werkzaamheden bestelt, het voertuig afgeeft en de staat ervan bij afgifte bevestigt.
- **Offerte** – een geschatte begroting van de prijs van werkzaamheden en onderdelen.
- **Overdrachtsprotocol** – het document voor de teruggave van het voertuig aan de Klant; ook een ondertekende factuur kan deze functie hebben.
- **Werkplaats** – het interne elektronische systeem van de Dienstverlener voor opdrachten, handtekeningen en documenten.
- **E-serviska** – het elektronische onderhoudsboekje van het voertuig dat de Dienstverlener online beschikbaar stelt.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst van aanneming van werk (de “Overeenkomst”) komt tot stand door ondertekening van de werkorder door de Klant, of door schriftelijke (ook elektronische) bevestiging van de offerte.
2. In de werkorder staan met name de gegevens van de Klant en het voertuig (VIN, kenteken, km-stand), de gevraagde werkzaamheden, de verwachte opleverdatum, zichtbare schade aan het voertuig en de afgegeven zaken (sleutels, documenten, accessoires).
3. Met de ondertekening van de werkorder bevestigt de Klant dat hij eigenaar is van het voertuig of bevoegd is over het voertuig en de reparatie te beslissen. De Klant staat ervoor in dat het voertuig niet afkomstig is uit een strafbaar feit en dat hij over de benodigde documenten beschikt; de Dienstverlener controleert dit niet.
4. Per opdracht wordt één werkorder opgesteld. Een niet-ondertekende werkorder mag de Dienstverlener vervangen door een nieuwe met hetzelfde nummer; een ondertekende werkorder wordt niet meer gewijzigd en wijzigingen worden overeengekomen volgens artikel 4.

Artikel 4 – Prijs, offerte en meerwerk

1. De prijs wordt bepaald op basis van het uurtarief en de prijs van de gebruikte onderdelen en materialen, of op basis van een afgesproken vaste prijs. De actuele uurtarieven deelt de Dienstverlener op verzoek mee; ze staan in de offerte.
2. De offerte is een begroting in de zin van § 2620 BW en is, tenzij uitdrukkelijk als vast aangeduid, **een schatting**. Bij oudere en klassieke voertuigen kan de omvang van verborgen gebreken (corrosie, vastgeroeste verbindingen, slijtage van verborgen onderdelen) vóór demontage niet betrouwbaar worden vastgesteld. Onderdeelprijzen zijn gebaseerd op de prijzen van leveranciers op de dag van de offerte; als een leverancier de prijs verhoogt of de wisselkoers verandert, mag de Dienstverlener de prijs van het onderdeel aanpassen (meer dan 15 % alleen met toestemming van de Klant volgens lid 3).

3. Blijkt tijdens de reparatie dat de prijs de offerte **met meer dan 15 %** zal overschrijden, of zijn extra werkzaamheden nodig, dan informeert de Dienstverlener de Klant vooraf en gaat hij pas verder met diens toestemming. De Klant kan toestemming geven per e-mail, WhatsApp/sms of telefonisch; telefonische toestemming legt de Dienstverlener vast in de opdracht.
4. Weigert de Klant meerwerk, dan voltooit de Dienstverlener de afgesproken werkzaamheden voor zover technisch mogelijk, of geeft hij het voertuig terug in een veilige staat. De Klant betaalt de tot dan toe verrichte werkzaamheden. Annuleert de Klant de opdracht tijdens de werkzaamheden, dan betaalt hij de reeds verrichte werkzaamheden, de bestelde onderdelen en de kosten om het voertuig weer zo in elkaar te zetten dat het veilig kan worden vervoerd; in plaats daarvan kan de Klant het voertuig gedemonteerd meenemen, samen met de gedemonteerde onderdelen.
5. Werkzaamheden die nodig zijn om schade te voorkomen of voor een veilig gebruik van het voertuig tot CZK 2.000 mag de Dienstverlener ook zonder voorafgaande toestemming uitvoeren als de Klant niet tijdig bereikbaar is.
6. Diagnose, inspectie en het opstellen van een offerte worden ook in rekening gebracht als de Klant de reparatie daarna niet bestelt, mits de prijs ervan vooraf aan de Klant is meegedeeld.

Artikel 5 – Onderdelen

1. De Dienstverlener gebruikt originele Mercedes-Benz-onderdelen, kwaliteitsonderdelen van andere fabrikanten (aftermarket), gereviseerde of gebruikte onderdelen. Tenzij de Klant anders wenst, kiest de Dienstverlener het onderdeel op basis van beschikbaarheid en geschiktheid; op verzoek specificeert hij het onderdeel vooraf.
2. De prijs van een onderdeel omvat de inkoopprijs, transport, inkoop en opslag. Onderdelen die speciaal voor de Klant zijn besteld (met name uit het buitenland, op maat of niet-retourneerbaar) moet de Klant ook betalen als hij de opdracht annuleert.
3. Bij onderdelen die uit het buitenland worden besteld, is de Dienstverlener niet aansprakelijk voor vertraging door de leverancier of vervoerder.
4. Onderdelen die de Klant zelf aanlevert, worden alleen na afspraak gemonteerd. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor deze onderdelen; garantie en aansprakelijkheid voor gebreken gelden niet voor deze onderdelen, voor de montage ervan en voor gebreken en schade die erdoor ontstaan (bijv. een verkeerd, slecht of ongeschikt onderdeel). Herhaalde montage of vervanging van zo'n onderdeel wordt als nieuw werk in rekening gebracht. Voor de overige werkzaamheden en onderdelen van de Dienstverlener binnen dezelfde opdracht geldt de aansprakelijkheid voor gebreken volgens artikel 11.
5. Vervangen onderdelen geeft de Dienstverlener op verzoek mee bij het ophalen van het voertuig (behalve onderdelen die als ruildeel naar de leverancier teruggaan). Anders worden ze binnen 30 dagen na overdracht van het voertuig milieuvriendelijk afgevoerd of door de Dienstverlener behouden.

Artikel 6 – Elektronische handtekening en communicatie

1. Partijen stemmen er uitdrukkelijk mee in dat werkorders, offertes, facturen en overdrachtsprotocollen elektronisch worden ondertekend in het interne systeem van de Dienstverlener (Werkplaats), met name met een handgeschreven handtekening op een touchscreen (tablet, telefoon) of door bevestiging via een link die naar de Klant wordt gestuurd.
2. Zo ondertekende documenten hebben dezelfde werking als documenten die met de hand op papier zijn ondertekend, en partijen beschouwen ze als schriftelijk. De Klant ontvangt een kopie van het ondertekende document per e-mail of in de E-serviska.
3. Partijen stemmen ermee in dat zij ook per e-mail, WhatsApp- of sms-bericht en telefonisch met elkaar communiceren. Toestemming van de Klant voor een offerte, meerwerk of een termijn, gegeven via een bericht vanaf het e-mailadres of telefoonnummer uit de werkorder, is voor beide partijen bindend.
4. Met de ondertekening van de werkorder bevestigt de Klant dat het daarin vermelde e-mailadres juist is en zijn belangrijkste communicatiekanaal voor de opdracht is. Naar dit adres stuurt de Dienstverlener documenten ter ondertekening, ondertekende documenten, offertes, facturen en andere berichten. De Klant moet deze mailbox (inclusief de spammap) regelmatig controleren en een wijziging van e-mailadres of telefoonnummer onverwijld doorgeven. Een bericht dat naar het e-mailadres uit de werkorder is gestuurd, geldt als ontvangen, tenzij het als onbestelbaar bij de Dienstverlener terugkomt. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een onjuist of verouderd adres.
5. De Dienstverlener mag facturen elektronisch (pdf) opmaken en versturen; de Klant gaat hiermee akkoord.

Artikel 7 – Verloop van de reparatie en termijnen

1. De opleverdatum in de werkorder of offerte is **een verwachte datum**. De Dienstverlener informeert de Klant onverwijld over een wijziging.
2. De termijn wordt redelijkerwijs verlengd met name met de levertijd van onderdelen, de wachttijd op toestemming van de Klant voor meerwerk, de tijd van werkzaamheden door externe leveranciers (spuiterij, revisie van onderdelen, APK/keuring) en de tijd waarin de Dienstverlener buiten zijn schuld niet kon werken.
3. De Dienstverlener mag een deel van de werkzaamheden uitbesteden aan gespecialiseerde leveranciers (bijv. revisie van versnellingsbakken, spuitwerk, bekleding); hij is daarvoor aansprakelijk alsof hij het werk zelf had uitgevoerd, mits hij de leverancier zelf heeft gekozen. Heeft de Klant de leverancier gekozen of het werk rechtstreeks besteld, dan is de Dienstverlener voor dat werk niet aansprakelijk.
4. De Klant stemt ermee in dat de Dienstverlener een proefrit maakt voor zover nodig om een storing vast te stellen of een reparatie te controleren. De Klant staat ervoor in dat het voertuig geldig WA-verzekerd en rijklaar is; is het voertuig niet ingeschreven of verzekerd, dan vermeldt hij dit in de werkorder en vindt er geen proefrit op de openbare weg plaats.
5. De Dienstverlener informeert de Klant over het verloop van de opdracht doorgaans via WhatsApp of e-mail, inclusief foto’s.

Artikel 8 – Betalingsvoorwaarden

1. De prijs wordt betaald bij het ophalen van het voertuig, contant of per overschrijving op rekening nr. 131-2320340257/0100 bij Komerční banka (IBAN CZ70 0100 0001 3123 2034 0257, SWIFT KOMBCZPPXXX) met het betalingskenmerk (variabel symbool) op de factuur, tenzij op de factuur een andere vervaldatum staat.
2. De Dienstverlener kan een **voorschot** vragen, met name voor onderdelen die voor de Klant worden besteld, voor dure onderdelen en bij grotere restauraties. Zolang het voorschot niet is betaald, hoeft hij geen onderdelen te bestellen of met het werk te beginnen.
3. Bij langlopende opdrachten (restauraties) mag de Dienstverlener tussentijds factureren op basis van verrichte werkzaamheden en geleverde onderdelen, doorgaans maandelijks.
4. Bij te late betaling heeft de Dienstverlener recht op de wettelijke rente. Is de Klant een ondernemer, dan betaalt hij daarnaast een contractuele boete van 0,05 % van het openstaande bedrag per dag vertraging en een forfaitaire vergoeding van CZK 1.200 voor incassokosten.
5. Het voertuig wordt na betaling van de prijs vrijgegeven, tenzij partijen anders afspreken.

Artikel 9 – Ophalen van het voertuig na de reparatie

1. De Dienstverlener verzoekt de Klant het voertuig op te halen zodra de werkzaamheden klaar zijn (telefonisch, per e-mail of bericht).
2. Bij het ophalen inspecteert de Klant het voertuig. Hij bevestigt de ontvangst door ondertekening van het overdrachtsprotocol of – als er geen protocol is – **door ondertekening van de factuur**. Zichtbare gebreken en bezwaren moeten bij het ophalen worden gemeld.
3. De Dienstverlener geeft het voertuig mee aan de Klant of aan een persoon die een schriftelijke (ook elektronische) machtiging van de Klant toont of die de Klant vooraf per bericht heeft aangewezen.

Artikel 10 – Retentierecht en stallingskosten

1. Tot volledige betaling van de prijs mag de Dienstverlener het voertuig, de sleutels en de documenten onder zich houden (retentierecht volgens § 1395 BW).
2. Haalt de Klant het voertuig niet op binnen **7 dagen** na het verzoek daartoe, of geeft hij binnen 14 dagen geen instructies (bijv. na weigering van de reparatie), dan betaalt hij stallingskosten van **CZK 400 per begonnen dag**. Hetzelfde geldt als het voertuig wordt vastgehouden omdat de prijs niet is betaald.
3. Haalt de Klant het voertuig ook na een volgend verzoek met een extra termijn van ten minste één maand niet op, dan mag de Dienstverlener handelen volgens § 2609 BW, inclusief verkoop van het voertuig voor rekening van de Klant; hij wijst de Klant in het verzoek op dit gevolg.
4. Zolang de Klant in verzuim is met het ophalen, is de Dienstverlener voor het voertuig alleen aansprakelijk als bewaarnemer (gewone zorg).

Artikel 11 – Gebreken en klachten

1. De Dienstverlener staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden en geleverde onderdelen bij overdracht vrij zijn van gebreken. Rechten bij gebrekkige prestatie worden beheerst door § 2615 e.v. BW en, waar passend, door de bepalingen over koop.

2. Een **consument** kan een gebrek melden dat zich binnen **24 maanden** na het ophalen van het voertuig voordoet. Voor gebruikte onderdelen waarover de Klant is geïnformeerd, is deze termijn **12 maanden**.
3. Een **zakelijke klant** kan gebreken melden binnen **6 maanden** na het ophalen, tenzij in het document anders is vermeld.
4. Voor nieuwe onderdelen kan de Dienstverlener een langere kwaliteitsgarantie geven; die moet op de factuur staan.
5. De Klant meldt een klacht onverwijld na ontdekking van het gebrek, per e-mail aan info@mercedesrest.cz, per bericht of persoonlijk in de werkplaats, met vermelding van het opdracht- of factuurnummer en een beschrijving van het gebrek. De Klant brengt het voertuig naar de werkplaats als dat nodig is voor de beoordeling en het voertuig rijklaar is.
6. De Dienstverlener beslist over de klacht en handelt haar af, inclusief het verhelpen van het gebrek, onverwijld en uiterlijk binnen 30 dagen na de melding, tenzij met de Klant een langere termijn is afgesproken. Hij bevestigt de ontvangst en de afhandeling van de klacht schriftelijk (ook elektronisch).
7. De aansprakelijkheid voor gebreken geldt met name niet voor:
   - normale slijtage en gebreken door onjuist gebruik, een ongeval of ingrijpen van derden na de overdracht;
   - door de Klant aangeleverde onderdelen, de montage ervan en gebreken en schade die door deze onderdelen zijn veroorzaakt;
   - werkzaamheden die de Klant heeft geweigerd, hoewel hij op de noodzaak ervan was gewezen (bijv. aanbevolen vervanging van een bijbehorend onderdeel);
   - gebreken aan andere delen van het voertuig waaraan niet is gewerkt;
   - schade aan onderdelen door ouderdom bij vakkundige demontage (artikel 12 lid 3).

Artikel 12 – Aansprakelijkheid voor het voertuig en zaken in het voertuig

1. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het voertuig vanaf de afgifte tot de teruggave aan de Klant en behandelt het met vakkundige zorg.
2. De Klant moet waardevolle en persoonlijke spullen uit het voertuig halen vóór de afgifte. Voor zaken in het voertuig die niet in de werkorder staan, is de Dienstverlener niet aansprakelijk. De Klant en zijn begeleiders mogen de werkplaats alleen samen met de Dienstverlener en op eigen risico betreden.
3. De Klant erkent dat bij oudere en klassieke voertuigen onderdelen, verbindingen, kunststoffen, slangen, bedrading of bouten gecorrodeerd, bros of vastgeroest kunnen zijn. Raakt zo’n onderdeel bij vakkundige demontage beschadigd, dan is de Dienstverlener niet aansprakelijk; hij meldt de vervanging en de meerkosten aan de Klant volgens artikel 4.
4. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor verborgen gebreken van het voertuig die hij bij de afgifte niet kon vaststellen, noch voor schade door gebreken waarvan de Klant geen herstel heeft gevraagd, hoewel hij erop was gewezen. Tegenover een zakelijke klant is de schadevergoeding beperkt tot de prijs van de opdracht; dit geldt niet voor schade door opzet of grove nalatigheid.

Artikel 13 – Fotodocumentatie en E-serviska

1. De Dienstverlener maakt foto’s en video’s van het voertuig bij afgifte, tijdens de reparatie en bij overdracht, met name om de staat van het voertuig en de verrichte werkzaamheden vast te leggen. Foto’s bij afgifte gelden als bewijs van de staat van het voertuig, met name van schade die vóór de reparatie al bestond.
2. De Dienstverlener houdt voor het voertuig een E-serviska bij met voertuiggegevens, verrichte werkzaamheden, km-stand, gebruikte onderdelen en foto’s. De Klant stemt ermee in dat de E-serviska beschikbaar is op een adres met het VIN van het voertuig en dat een volgende eigenaar deze bij verkoop ook kan gebruiken.
3. Foto’s van het voertuig (zonder kenteken en persoonsgegevens) mag de Dienstverlener als referentie op zijn website en sociale media gebruiken, tenzij de Klant dit in de werkorder weigert.

Artikel 14 – Bescherming van persoonsgegevens

1. De Dienstverlener verwerkt de persoonsgegevens van de Klant (naam, contactgegevens, adres, voertuig- en opdrachtgegevens) om de Overeenkomst uit te voeren, de administratie te voeren en wettelijke verplichtingen na te komen, en op basis van zijn gerechtvaardigd belang bij het bijhouden van de historie van het voertuig.
2. De gegevens worden opgeslagen in het systeem van de Dienstverlener bij zijn verwerkers (hosting, cloudopslag) en doorgegeven aan zijn boekhoudkantoor. Boekhoudkundige documenten worden bewaard zolang de wet voorschrijft, overige gegevens zolang de zakelijke relatie duurt en de noodzakelijke periode

daarna.

3. De Klant heeft recht op inzage, correctie, verwijdering, beperking van de verwerking, bezwaar en het indienen van een klacht bij de Tsjechische toezichthouder voor persoonsgegevens (www.uoou.cz). Meer informatie op www.mercedesrestorations.cz.

Artikel 15 – Buitengerechtelijke geschillenbeslechting

1. Een consument heeft recht op buitengerechtelijke beslechting van een consumentengeschil. De bevoegde instantie is de Tsjechische handelsinspectie (Česká obchodní inspekce), centrale inspectie – afdeling ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praag 2, www.coi.cz/adr.
2. Klachten behandelt de Dienstverlener via info@mercedesrest.cz. Het toezicht op de naleving van de consumentenregels ligt bij de Tsjechische handelsinspectie.

Artikel 16 – Slotbepalingen

1. Op de contractuele verhoudingen is het recht van de Tsjechische Republiek van toepassing.
2. De Dienstverlener mag deze Voorwaarden wijzigen; voor een opdracht geldt de versie die geldig is op de dag van ondertekening van de werkorder. De actuele versie staat op www.mercedesrestorations.cz en is verkrijgbaar in de werkplaats.
3. Is een bepaling ongeldig, dan blijven de overige bepalingen geldig.
4. Dit is een vertaling van het Tsjechische origineel. Bij strijdigheid is de Tsjechische versie bepalend.
5. Deze Voorwaarden treden in werking op 1 november 2026.