

## Garantie

### HUISHOUELIJK REGLEMENT - ANNEX D: GARANTIEVOORWAARDEN

- 1.1 Met uitzondering van elektronische onderdelen komen voor garantie in aanmerking de gebruikte voertuigdelen, die het STIBA-lid heeft verkocht en heeft geleverd aan kopers.
- 1.2 Naast de STIBA garantievoorwaarden kunnen tevens de BOVAG/STIBA voorwaarden en/of het FOCWA Groene Garantiebewijs van toepassing zijn op de in het vorige artikel genoemde gebruikte voertuigdelen.
2. De koper kan slechts rechten ontlenen aan een garantie door overlegging aan het STIBA-lid van de desbetreffende koopovereenkomst c.q. factuur en indien toepasselijk de ter zake opgemaakte garantiekaart. Indien het een zaak betreft die door het STIBA-lid van een merk of kenteken voorzien is, kan de koper slechts rechten ontlenen aan een garantie indien bij een beroep op deze garantie het bedoelde merk of kenteken ongeschonden is.
3. Aanspraken van de koper uit hoofde van een garantie zijn niet overdraagbaar aan derden.
4. De garantie wordt door het STIBA-lid verleend voor een periode van één maand vanaf de datum waarop de zaak aan de koper is geleverd. Indien er zich binnen de garantietermijn bij normaal gebruik gebreken vertonen aan de zaak, heeft de koper het recht om de geleverde zaak aan het STIBA-lid aan te bieden ter herstel of vervanging, ter keuze van het STIBA-lid, overeenkomstig artikel 8 van de toepasselijke Algemene Voorwaarden.
5. Het transport van en naar het STIBA-lid van de ter herstel of ter vervanging aangeboden zaak is voor rekening van het STIBA-lid. Bij een onjuiste bestelling en/of wanneer de ter herstel of ter vervanging aangeboden zaak niet in aanmerking komt voor garantie op basis van deze garantievoorwaarden, is het transport van de zaak van en naar het STIBA-lid voor rekening van de koper.
6. Het STIBA-lid verbindt zich in geval voldaan is aan artikel 4 van deze Garantievoorwaarden en artikel 8 van de Algemene Voorwaarden, de ter herstel/vervanging aangeboden zaak binnen een redelijke termijn te herstellen of te vervangen door een vergelijkbare zaak, tenzij het STIBA-lid hiertoe niet in staat is, in welk geval het STIBA-lid tot contante terugbetaling van het aankoopbedrag zal overgaan.
7. Op de door de koper na herstel/vervanging ontvangen zaak zijn deze Garantievoorwaarden van toepassing.
8. De koper kan geen aanspraak maken op een garantie:
  - a. indien de koper onjuiste of onvoldoende informatie heeft verstrekt met betrekking tot het merk en type aanduiding van de gekochte zaak en/of het voertuig waarvoor het onderdeel bestemd is;
  - b. indien de koper werkzaamheden, zoals maar niet beperkt tot reparatie, wijziging en demontage, aan het gekochte heeft verricht resp. heeft doen verrichten;
  - c. indien er sprake is van ondeugdelijk(e) en/of ondeskundig(e) inbouw/gebruik van het gekochte c.q. bij gebruik van het voertuig waarin het gekochte is ingebouwd voor andere doeleinden dan waartoe het voertuig in het normale verkeer gebezigd wordt (snelheidstesten, betrouwbaarheidsproeven, te zware belasting in verband met combinatie personenwagen en aanhangwagen c.q. caravan e.d.);
  - d. indien gehandeld is in strijd met enig andere bepaling uit de toepasselijke Algemene

Voorwaarden of Garantievoorwaarden, voor zover deze op straffe van verval van rechten zijn voorgeschreven.

9. De koper kan aan een garantie geen recht ontlenen op schadevergoeding van welke aard dan ook, behoudens voor zover het STIBA-lid op grond van de toepasselijke Algemene Voorwaarden daartoe gehouden is.

10. Het STIBA-lid heeft het recht van deze Garantievoorwaarden af te wijken, indien vóór het sluiten van de koopovereenkomst de koper uitdrukkelijk daarop is gewezen en de afwijkende bepalingen schriftelijk tussen het STIBA-lid en de koper zijn vastgelegd.

Eemnes, mei 2012

Aanvullende Maresia Parts voorwaarden

#### ALGEMENE BEPALINGEN:

Koper verklaart bij een garantieclaim volledige medewerking te verlenen om alle door Maresia Parts gevraagde informatie op eerste verzoek zonder voorbehoud aan te leveren, zoals: naam monteur/ reparateur met adres, telefoonnummer, E-mailadres, foto's en diagnose rapporten etc. Dit alles om een spoedige afwikkeling van de garantieclaim mogelijk te maken.

#### HUISHOUDELIJK REGLEMENT - ANNEX E: KLACHTENREGLEMENT

##### Paragraaf 1) ALGEMENE BEPALINGEN:

###### Artikel 1

Begripsomschrijvingen:

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klager: De natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap die een klacht indient.

klacht: Elke gedagtekende en ondertekende, schriftelijke uiting van onvrede, ontevredenheid, ongenoegen of afkeuring over een gedraging van of verkoop en/of levering van zaken door een lid van STIBA.

Gedraging: Het optreden of nalaten bij de verkoop en/of levering van zaken door een STIBA-lid.

Beklaagde: Het STIBA-lid over wie is geklaagd.

Commissie: De (klachten)commissie van (onafhankelijke) leden, benoemd door het verenigingsbestuur, de ledenvergadering gehoord, die ingediende klachten op hun merites beoordeelt en afhandelt.

Verenigingsbestuur: Het bestuur van STIBA.

###### Artikel 2

Doelstelling:

Het doel van dit klachtenreglement is het op een snelle en eenvoudige wijze oplossen van klachten.

###### Artikel 3

Karakter van de klachtbehandeling:

1. De formele be- en afhandeling van een klacht geschiedt door een speciaal daarvoor in het leven geroepen commissie, genaamd: (klachten)commissie. Deze commissie werkt onder verantwoordelijkheid van het verenigingsbestuur.

2. Bij de behandeling van een klacht vindt er altijd hoor en wederhoor plaats.

#### Artikel 4

Het indienen van een klacht:

1. Een ieder kan schriftelijk binnen een maand na de verkoop en/of levering van zaken door een STIBA-lid, daarover een klacht indienen.
2. De klacht bevat naam en adres van de klager en een omschrijving van datgene waartoe de klacht aanleiding heeft gegeven en de reden van de klacht. De klacht moet zijn gedagtekend en ondertekend.
3. Een klacht wordt ingediend bij het secretariaat van STIBA.
4. De klager dient bereid te zijn de door hem/haar aangeschafte zaken, die de aanleiding vormen tot het indienen van een klacht, ter beschikking te stellen van STIBA en worden na afronding van de klachtbehandeling aan klager geretourneerd.

#### Artikel 5

Medewerking:

De beklagde verplicht zich tot onvoorwaardelijke medewerking bij een tegen hem of haar ingediende klacht. Dit om een zo snel mogelijke afronding van de klachtenbehandeling te bevorderen.

#### Artikel 6

Betaling vastrecht:

1. Alvorens de klacht in behandeling wordt genomen, dient de klager een vastrecht ad vijfenzeventig euro (€ 75,00) te storten bij STIBA.
2. Mocht klager na afronding van de klachtbehandeling in het gelijk gesteld worden, dan wordt dit vastrecht ad vijfenzeventig euro (€ 75,00) aan klager gerestitueerd.

#### Artikel 7

Informatie aan belanghebbenden:

1. Het secretariaat bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk, binnen een week na ontvangst van die klacht en zij meldt de klager de procedure van de klachtbehandeling.
2. Zowel de klager als de beklagde worden tussentijds op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.

#### Artikel 8

Buiten-behandeling-stelling van een klacht:

1. Een klacht kan buiten behandeling worden gesteld
  - a. ingeval van te late indiening of onvolledigheid van de gegevens;
  - b. indien het belang van de klager kennelijk onvoldoende is;
  - c. indien het belang van de verkoop/levering kennelijk onvoldoende is;
  - d. indien de klager een ander is dan degene aan wie de verkoop/levering heeft plaatsgevonden;
  - e. indien er sprake is van feiten en/of omstandigheden zoals vermeld in respectievelijk artikel 8 van de Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden STIBA en artikel 8 a t/m d van de Garantievoorwaarden STIBA;
  - h. indien een klacht is ingediend zonder dat de klager zich behoorlijk heeft bekend gemaakt;
  - i. indien het verschuldigde vastrecht ad vijfenzeventig euro (€ 75,00) niet tijdig wordt gestort.
  - j. indien de klager zijn klacht intrekt;
2. Indien een klacht voor buiten-behandeling-stelling in aanmerking komt op grond van het gestelde in letter a, b, c of e van lid 1, vindt buiten-behandeling-stelling niet eerder plaats dan

nadat klager is gehoord.

3. Het secretariaat meldt de buiten-behandeling-stelling aan de klager en de beklagde.

#### Artikel 9

Termijnen voor de behandeling van de klacht:

1. De formele afdoening moet binnen ten hoogste 8 weken na de datum van ontvangst van de klacht door de commissie zijn afgerond.
2. Van deze termijn kan in geval van een dwingende of onontkoombare reden of aanleiding worden afgeweken. De klager en de beklagde krijgen hiervan bericht, onder vermelding van de reden.

Paragraaf 2) DE FORMELE AFDOENING:

#### Artikel 10

De klachtencommissie:

1. Het secretariaat stelt een klacht onverwijld ter beschikking aan de commissie en stelt het verenigingsbestuur hiervan op de hoogte.
2. De commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf commissie-leden, waarvan:
  - a. een onafhankelijke voorzitter en een secretaris, benoemd door het verenigingsbestuur, de algemene ledenvergadering gehoord;
  - b. een of meer vakdeskundigen, (eventueel) STIBA-lid, eveneens benoemd door het verenigingsbestuur, de algemene ledenvergadering gehoord.
3. De leden ad. 2a en 2b van dit artikel worden benoemd voor een periode van 3 jaar. Zij zijn voor een zelfde periode herbenoembaar.
4. Met inachtneming van artikel 11, regelt de commissie haar werkwijze en is voor wat betreft de klachtenafhandeling volledig autonoom.

#### Artikel 11

Het onderzoek:

1. Indien de commissie dit noodzakelijk acht, worden de klager en beklagde uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht.
2. De commissie maakt van het onderzoek een schriftelijk verslag.
3. De commissie kan naar eigen inzicht het onderzoek ook leiden naar een bemiddelingsgesprek of verzoeningspoging. De commissie bevestigt een eventuele beëindiging van de behandeling van de klacht aan de klager en meldt de beëindiging aan de beklagde en het verenigingsbestuur.

#### Artikel 12

De afdoening:

De commissie doet uitspraak over de klacht. De uitspraak wordt gemotiveerd en schriftelijk vastgelegd en verzonden naar de klager en de beklagde. Verdere correspondentie over de uitspraak is uitgesloten.

#### Artikel 13

Sancties:

1. Indien de commissie na afronding van de klachtbehandeling van oordeel is dat de klacht gegrond is, heeft zij de mogelijkheid de beklagde te verzoeken diens tekortkoming te herstellen of eventueel veroorzaakte schade te vergoeden. Indien van toepassing, bepaalt de commissie de hoogte van de door de beklagde te vergoeden schade.

2. De commissie heeft naast de in lid 1 genoemde mogelijkheid het verenigingsbestuur te adviseren een waarschuwing of berisping te geven aan de beklagde, in verband met de gedraging. Het verenigingsbestuur kan vervolgens de waarschuwing of berisping al dan niet geven. Indien een beklagde twee waarschuwingen casu quo berispingen heeft gekregen, kan het verenigingsbestuur het lidmaatschap van STIBA van de beklagde schorsen, conform artikel 7 lid 5 letter e van de Statuten.
3. Als blijkt dat er, na afronding van de klachtbehandeling, sprake is van een zeer ernstige tekortkoming van de beklagde, zulks naar het oordeel van het verenigingsbestuur, kan de beklagde ontzet worden uit het lidmaatschap van STIBA, zulks conform artikel 7, sub 4 van de Statuten.
4. Beklaagden wier gedragingen zeer frequent aanleiding zijn tot het instellen van een klachtbehandeling, zulks ter beoordeling van het verenigingsbestuur, kunnen worden ontzet uit het lidmaatschap van STIBA, zulks conform artikel 7 sub 4a van de Statuten.
5. De in de leden 2 tot en met 4 genoemde sancties kunnen ook worden opgelegd indien een beklagde weigert de tekortkoming te herstellen of de eventueel veroorzaakte schade te vergoeden als in lid 1 bedoeld.

#### Artikel 14

(Civiele) rechtsgang:

Mocht het resultaat van de klachtenbehandeling voor de klager niet bevredigend zijn, staat het deze vrij het geschil (alsnog) ter beoordeling aan de (civiele) rechter of andere bevoegde instantie voor te leggen. Bij een dergelijke rechtsgang is niet STIBA partij, maar het individuele STIBA-lid (beklaagde). STIBA acht zich bij een eventueel ingestelde (civiele) rechtsgang op geen enkele wijze aansprakelijk voor het in het kader van deze klachtenregeling geveld oordeel.

#### Paragraaf 3) HET JAARLIJKS OVERZICHT

##### Artikel 15

De uitkomsten en de afloop:

Van de klachten, de behandeling en de conclusies maakt het verenigingsbestuur per kalenderjaar een geanonimiseerd overzicht. In dat overzicht wordt ingegaan op:

- a. de gebeurtenis zelf;
- b. de behandeling en de wijze van afdoening;
- c. de betekenis van de gebeurtenis als leermoment voor de leden van STIBA;
- d. de eventuele aanbevelingen die het verenigingsbestuur aan haar leden doet onder invloed van de klacht.

#### Paragraaf 4) SLOTBEPALINGEN

##### Artikel 16

Slotbepaling:

Deze regeling kan worden aangehaald als "het STIBA Klachtenreglement".

Eemnes, mei 2012