Algemene voorwaarden EM Services

Versie: Nov 26, 2026

Artikel 1. Definities

1. **EM Services:** EM Services, eenmanszaak, gevestigd aan Kleine Beer 34, 2952 AS Alblasserdam, KvK-nummer 62946846.
2. **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die EM Services een opdracht geeft of een offerte aanvraagt.
3. **Consument:** een opdrachtgever die handelt als particulier, dus niet voor zijn beroep of bedrijf.
4. **Zakelijke opdrachtgever:** een opdrachtgever die handelt voor zijn beroep of bedrijf.
5. **Voertuig:** het motorrijtuig waaraan EM Services werkzaamheden uitvoert, inclusief accessoires en lading.
6. **Werkzaamheden:** alle onderhoud, reparatie, diagnose, tuning, software-aanpassingen, inbouw van fabrieksopties en beveiligingssystemen, en de levering van onderdelen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en werkzaamheden van EM Services.
2. Afwijkingen gelden alleen als EM Services ze schriftelijk (ook per e-mail of WhatsApp) heeft bevestigd.
3. Voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing.
4. Is een bepaling nietig of vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. De nietige bepaling wordt vervangen door een bepaling die het doel zo dicht mogelijk benadert.
5. Waar deze voorwaarden een consument minder rechten geven dan de wet, gaat de wet voor.

Artikel 3. Offertes en prijzen

1. Offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders staat.
2. Een offerte is gebaseerd op de informatie die de opdrachtgever geeft en op wat EM Services bij de beoordeling van het voertuig kon zien. Blijkt het voertuig anders dan verwacht, dan geldt artikel 4 lid 3.

3. Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
4. Prijzen van onderdelen, olie en materialen kunnen tussen offerte en uitvoering wijzigen door prijswijzigingen van leveranciers. Is de stijging meer dan 10%, dan overlegt EM Services eerst met de opdrachtgever. Een consument mag de opdracht in dat geval kosteloos annuleren.
5. Een kennelijke vergissing of fout in een offerte bindt EM Services niet.

Artikel 4. Opdracht en meerwerk

1. Een opdracht komt tot stand door mondeling of schriftelijk akkoord van de opdrachtgever, of doordat EM Services met de werkzaamheden begint met instemming van de opdrachtgever.
2. EM Services legt bij het brengen van het voertuig vast welke werkzaamheden zijn afgesproken, de verwachte prijs of een prijsindicatie, en wanneer het voertuig naar verwachting klaar is.
3. Blijken tijdens de werkzaamheden extra reparaties nodig, dan neemt EM Services eerst contact op met de opdrachtgever. Meerwerk wordt alleen uitgevoerd na diens akkoord.
4. Is de opdrachtgever niet bereikbaar, dan mag EM Services meerwerk uitvoeren tot maximaal 10% boven het afgesproken bedrag, maar alleen als dat nodig is om de afgesproken werkzaamheden af te ronden of het voertuig veilig te houden.
5. Annuleert de opdrachtgever een opdracht nadat EM Services onderdelen heeft besteld of met de werkzaamheden is begonnen, dan betaalt hij de al gemaakte kosten. Dit omvat speciaal bestelde onderdelen die niet kunnen worden geretourneerd.

Artikel 5. Uitvoering, termijnen en vervangen onderdelen

1. EM Services voert de werkzaamheden vakkundig uit, volgens de voorschriften van de fabrikant waar die beschikbaar zijn.
2. EM Services mag nieuwe originele onderdelen, onderdelen van gelijkwaardige kwaliteit (OEM of aftermarket) of gereviseerde onderdelen gebruiken. Gebruikte of gereviseerde onderdelen worden alleen toegepast na overleg met de opdrachtgever.
3. Een opgegeven datum of termijn voor oplevering is een verwachting, geen fatale termijn. Dreigt een termijn te worden overschreden, bijvoorbeeld door levertijden van onderdelen, dan meldt EM Services dat zo snel mogelijk.
4. EM Services mag met het voertuig een proefrit maken als dat nodig is voor de werkzaamheden of de controle daarvan.

5. Vervangen onderdelen worden eigendom van EM Services, tenzij de opdrachtgever bij het geven van de opdracht aangeeft ze terug te willen. Onderdelen die onder een garantie- of statiegeldregeling vallen of die wettelijk moeten worden afgevoerd, worden niet teruggegeven.
6. De opdrachtgever haalt waardevolle spullen uit het voertuig voordat hij het brengt. EM Services is niet aansprakelijk voor spullen die in het voertuig zijn achtergelaten.
7. Kan EM Services een verplichting niet nakomen door overmacht, zoals ziekte, storingen bij leveranciers, niet-levering van onderdelen, brand of extreem weer, dan wordt die verplichting opgeschort zolang de overmacht duurt. Duurt de overmacht langer dan 2 maanden, dan mogen beide partijen de opdracht ontbinden. Al uitgevoerde werkzaamheden worden dan naar verhouding gefactureerd.

Artikel 6. Diagnose

1. Diagnose is een inspanningsverplichting. EM Services zoekt de oorzaak van een storing zo goed mogelijk, maar kan niet garanderen dat die altijd wordt gevonden.
2. Diagnose wordt in rekening gebracht op basis van bestede tijd of een vooraf afgesproken vast bedrag, ook als de oorzaak niet wordt gevonden of de opdrachtgever de reparatie niet laat uitvoeren.
3. Een storing kan meerdere oorzaken hebben. Verdwijnt een storing na een reparatie niet, dan is dat op zichzelf geen tekortkoming van EM Services, tenzij de reparatie zelf ondeugdelijk was.

Artikel 7. Onderdelen

1. EM Services levert alle onderdelen die nodig zijn voor de werkzaamheden zelf.
2. EM Services bouwt geen onderdelen in die de opdrachtgever zelf aanlevert.

Artikel 8. Tuning, software en inbouw

1. **Tuningpartner.** EM Services ontwikkelt zelf geen tuningsoftware. Tuningsoftware wordt ontwikkeld en geleverd door een gespecialiseerde tuningpartner. EM Services vermeldt in de offerte welke partner de software levert.
2. **Voorlichting.** Voordat een voertuig wordt getuned, informeert EM Services de opdrachtgever over de gevolgen. Met het geven van de opdracht bevestigt de opdrachtgever dat hij weet dat:
    - de fabrieksgarantie of een andere garantie op het voertuig kan vervallen;
    - de opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het melden van de aanpassing aan zijn verzekeraar;

- een aanpassing gevolgen kan hebben voor de toelating op de openbare weg, de APK of keuringen, en de opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het gebruik binnen de wettelijke regels;
- tuning de belasting op motor, versnellingsbak, koppeling en andere onderdelen verhoogt, waardoor slijtage sneller kan optreden.

3. **Software en garantie.** Voor de tuningsoftware zelf gelden de garantie- en leveringsvoorwaarden van de tuningpartner. EM Services meldt een klacht over de software bij de tuningpartner en helpt de opdrachtgever bij de afhandeling. Op de eigen werkzaamheden van EM Services, zoals het uitlezen, flashen, demonteren en monteren, geldt de garantie van artikel 11.
4. **Back-up.** Vóór elke software-aanpassing wordt een back-up van de originele software gemaakt, waar dat technisch mogelijk is. Op verzoek laat EM Services de originele software terugzetten tegen het geldende tarief.
5. **Staat van het voertuig.** Tuning is alleen verantwoord bij een technisch gezond voertuig. Constateert EM Services gebreken, dan meldt EM Services dat en mag EM Services de tuning weigeren of uitstellen tot de gebreken zijn verholpen.
6. **Aansprakelijkheid bij tuning.** EM Services is niet aansprakelijk voor schade aan motor, aandrijflijn of andere onderdelen die het gevolg is van verhoogde belasting door tuning, van een rijstijl die daar niet bij past, van achterstallig onderhoud of van gebreken die al aanwezig waren. EM Services blijft aansprakelijk voor schade door een fout in de eigen werkzaamheden van EM Services. Tegenover consumenten geldt deze beperking alleen voor zover de wet dat toestaat.
7. **Fabrieksopties en codering.** Bij het activeren of inbouwen van fabrieksopties en bij het coderen van regeleenheden werkt EM Services met fabrieksinformatie. EM Services kan niet garanderen dat een optie na een software-update van de fabrikant of dealer blijft werken.
8. **Beveiligingssystemen (zoals Bearlock).** EM Services bouwt beveiligingssystemen in volgens de voorschriften van de leverancier en registreert ze, waar nodig, op naam van de opdrachtgever. Voor de werking van het systeem zelf geldt de garantie van de leverancier.

Artikel 9. Betaling en retentierecht

1. De opdrachtgever betaalt direct bij het ophalen van het voertuig, via een betaalverzoek of contant. Pinnen is niet mogelijk. Andere afspraken gelden alleen als ze schriftelijk zijn vastgelegd.
2. EM Services mag het voertuig onder zich houden tot alle kosten van de opdracht volledig zijn betaald (retentierecht).

3. Bij grote opdrachten of speciaal te bestellen onderdelen mag EM Services een aanbetaling vragen. Voor consumenten is die nooit hoger dan 50% van het totaalbedrag.
4. Is op verzoek van de opdrachtgever een betaaltermijn afgesproken en wordt niet op tijd betaald, dan:
    - stuurt EM Services een consument eerst een kosteloze herinnering met een betaaltermijn van 14 dagen. Daarna is de consument de wettelijke rente en de wettelijke incassokosten verschuldigd;
    - is een zakelijke opdrachtgever zonder herinnering in verzuim en de wettelijke handelsrente en incassokosten verschuldigd.

Artikel 10. Ophalen en stallingskosten

1. EM Services laat de opdrachtgever weten wanneer het voertuig klaar is. De opdrachtgever haalt het voertuig binnen 5 werkdagen daarna op.
2. Haalt de opdrachtgever het voertuig niet op tijd op, of laat hij een gegeven opdracht niet uitvoeren terwijl het voertuig bij EM Services staat, dan mag EM Services stallingskosten rekenen van € 10 per dag (inclusief btw).
3. EM Services gaat zorgvuldig om met het voertuig zolang het bij EM Services staat en is aansprakelijk voor schade die EM Services daarbij veroorzaakt, met inachtneming van artikel 12. Schade die buiten de schuld van EM Services ontstaat, zoals door diefstal, inbraak, brand of storm, is voor risico van de opdrachtgever. De opdrachtgever zorgt voor een geldige verzekering van het voertuig.
4. Is het voertuig 3 maanden na de gereedmelding nog niet opgehaald en betaald, dan mag EM Services na een schriftelijke aanmaning de wettelijke stappen zetten om het voertuig te laten verkopen en de opbrengst te verrekenen met wat de opdrachtgever verschuldigd is.

Artikel 11. Garantie

1. EM Services geeft 6 maanden garantie op de uitgevoerde arbeid, gerekend vanaf de dag waarop het voertuig is opgehaald, tenzij in de offerte of op de factuur een andere termijn staat.
2. Op onderdelen die EM Services levert, geldt de garantie van de fabrikant of leverancier. EM Services helpt de opdrachtgever bij een beroep daarop.
3. Binnen de garantie herstelt EM Services een gebrek in de eigen werkzaamheden kosteloos, in de werkplaats van EM Services. Is herstel niet redelijkerwijs mogelijk, dan crediteert EM Services de betreffende arbeid.
4. De garantie vervalt als:

- een derde zonder toestemming van EM Services aan het betreffende onderdeel of de software heeft gewerkt;
- het gebrek het gevolg is van normale slijtage, onjuist gebruik, een ongeval of gebruik in wedstrijden of op het circuit;
- de opdrachtgever het gebrek niet tijdig heeft gemeld of het voertuig niet direct ter controle aanbiedt.

5. Moet herstel buiten de werkplaats van EM Services gebeuren, bijvoorbeeld bij pech onderweg, dan vergoedt EM Services alleen redelijke kosten die vooraf met EM Services zijn afgestemd, tot maximaal het bedrag dat het herstel bij EM Services zou hebben gekost.
6. Deze garantie komt bovenop de wettelijke rechten van een consument. Een consument kan zich ook na afloop van de garantie op die wettelijke rechten beroepen als de werkzaamheden niet voldoen aan wat hij mocht verwachten.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. EM Services is aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van een tekortkoming in de door EM Services uitgevoerde werkzaamheden.
2. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van EM Services in het betreffende geval uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de opdracht waarop de schade betrekking heeft.
3. EM Services is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, kosten van vervangend vervoer of waardevermindering van het voertuig. Tegenover consumenten geldt deze uitsluiting alleen voor zover de wet dat toestaat.
4. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of grove nalatigheid van EM Services.
5. Een vordering op EM Services vervalt als de opdrachtgever de schade niet binnen 1 jaar na ontdekking schriftelijk heeft gemeld. Voor consumenten geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Artikel 13. Klachten

1. De opdrachtgever controleert het voertuig en de werkzaamheden bij het ophalen.
2. Klachten over de werkzaamheden meldt de opdrachtgever zo snel mogelijk nadat hij het gebrek heeft ontdekt, bij voorkeur per e-mail of WhatsApp, met een omschrijving en zo mogelijk foto's. Een consument die binnen 2 maanden na ontdekking meldt, heeft in elk geval op tijd gemeld.

3. De opdrachtgever geeft EM Services de gelegenheid het voertuig te onderzoeken en een gebrek te herstellen, voordat hij een ander bedrijf inschakelt. Herstel door een ander zonder overleg komt voor rekening van de opdrachtgever.
4. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op, behalve voor het deel van de factuur waarop de klacht betrekking heeft.
5. Komen EM Services en de opdrachtgever er samen niet uit, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de rechter volgens artikel 16.

Artikel 14. Herroepingsrecht

1. Sluit een consument de overeenkomst op afstand, bijvoorbeeld volledig per e-mail, telefoon of WhatsApp zonder het voertuig eerst langs te brengen, dan heeft hij 14 dagen bedenktijd.
2. Wil de consument dat EM Services binnen die 14 dagen al met de werkzaamheden begint, dan vraagt hij daar uitdrukkelijk om. Herroept hij daarna, dan betaalt hij voor het deel van de werkzaamheden dat al is uitgevoerd. Na volledige uitvoering vervalt het herroepingsrecht.
3. Speciaal voor de consument bestelde of op maat gemaakte onderdelen en software zijn uitgesloten van herroeping, voor zover de wet dat toestaat.

Artikel 15. Privacy

EM Services verwerkt persoonsgegevens en voertuiggegevens volgens de privacyverklaring op www.em-services.nl. Daarin staat onder meer hoe lang EM Services gegevens bewaart en hoe de technische historie van het voertuig wordt bijgehouden.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten met EM Services is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen met een zakelijke opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar EM Services is gevestigd. Voor geschillen met een consument is de rechter bevoegd die dat volgens de wet is.
3. EM Services mag deze voorwaarden wijzigen. Op een lopende opdracht blijft de versie van toepassing die gold toen de opdracht werd gegeven.