

Algemene voorwaarden van:

Schoonmaakbedrijf Maarschalkerweerd C.V. h.o.d.n. Schoonmaakbedrijf Maarschalkerweerd
Bellweg 38
4104 BJ Culemborg

Inschrijffnummer K.v.K.: 110606130000

(AS 165-13)

Artikel 1: Toepasselijkheid, definities

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en elke overeenkomst van opdracht tot het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden al dan niet in combinatie met de verkoop en levering van de voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde zaken van Schoonmaakbedrijf Maarschalkerweerd C.V. h.o.d.n. Schoonmaakbedrijf Maarschalkerweerd, gevestigd te Culemborg, hierna te noemen "de gebruiker".
2. De opdrachtgever zal verder worden aangeduid als "de wederpartij".
3. Een aantal bepalingen in deze algemene voorwaarden heeft betrekking op een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term "de consument".
4. Onder "schriftelijk" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
5. Onder "werkzaamheden" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: alle schoonmaakwerkzaamheden en/of andere facilitaire diensten, zoals omschreven in of welke voortvloeien uit de tussen partijen gesloten overeenkomst.
6. Onder "zaken" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: zowel de door de gebruiker bij de uitvoering van de werkzaamheden te gebruiken materialen als de in het kader van deze werkzaamheden aan de wederpartij te leveren zaken, zoals reinigingsmiddelen en facilitaire benodigdheden (zeep, toiletpapier, handdoekjes etc.).
7. Onder "object" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: (delen van) het gebouw, het vervoermiddel e.d. waarin, waaraan of waarbij de werkzaamheden worden verricht al dan niet inclusief de hierin aanwezige meubelstukken of andere onderdelen van het interieur. Tenzij partijen in het werkprogramma anders zijn overeengekomen, hebben de werkzaamheden geen betrekking op computers en/of andere elektronische apparatuur van welke aard dan ook.
8. Onder "werkprogramma" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: de tussen partijen overeengekomen gedetailleerde werkschrijving op basis waarvan de werkzaamheden moeten worden verricht. Het werkprogramma bevat in ieder geval de tijd waarop, de plaats waar en de frequentie waarin de werkzaamheden moeten worden verricht en is onderdeel van de (duur)overeenkomst tussen de gebruiker en de wederpartij.
9. Onder "informatie" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: zowel eventuele schriftelijke documenten als de overige (mondelijke) gegevens die door de gebruiker en/of de wederpartij (moeten) worden verstrekt.
10. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
11. Bij een discrepantie of strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een vertaalde versie hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
12. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen vervolg- of deelopdrachten.

13. Indien de gebruiker deze algemene voorwaarden al meerdere keren aan de wederpartij ter hand heeft gesteld, is er sprake van een bestendige handelsrelatie. De gebruiker hoeft dan de algemene voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn.

Artikel 2: Aanbod, offertes

1. Ieder aanbod en elke offerte van de gebruiker is van kracht gedurende de daarin genoemde termijn. Een aanbod of offerte waarin geen geldigheidstermijn is genoemd is vrijblijvend. Bij een vrijblijvend aanbod of een vrijblijvende offerte heeft de gebruiker het recht dit aanbod of deze offerte uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. Een samengesteld(e) aanbod of offerte verplicht de gebruiker niet tot levering van een deel van de aangeboden prestatie tegen een overeenkomstig deel van de prijs of het tarief.
3. Indien het aanbod of de offerte is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn dan wel naderhand wijzigt, heeft de gebruiker het recht de opgegeven prijzen, tarieven, (op)levertermijnen en/of het werkprogramma aan te passen.
4. Het aanbod, de offerte, prijzen en/of tarieven gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten of nieuwe opdrachten.
5. Getoonde en/of verstrekte monsters of voorbeelden van de te gebruiken of leveren zaken, opgaven van eigenschappen evenals andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van de gebruiker zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kan de wederpartij geen rechten ontleen.
6. De verstrekte monsters en voorbeelden blijven eigendom van de gebruiker en moeten op eerste verzoek op kosten van de wederpartij aan de gebruiker worden geretourneerd.
7. De gebruiker heeft het recht de kosten verbonden aan een offerte bij de wederpartij in rekening te brengen, mits de wederpartij vooraf schriftelijk op deze kosten is gewezen.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de wederpartij het aanbod van de gebruiker heeft geaccepteerd, ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van het aanbod. Wanneer de acceptatie van de wederpartij echter op wezenlijke punten afwijkt, komt de overeenkomst pas tot stand indien de gebruiker schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien de opdracht betrekking heeft op het verrichten van eenmalige werkzaamheden, komt de overeenkomst tot stand op het moment de gebruiker deze opdracht schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd, op het moment dat de gebruiker het door de wederpartij ondertekende werkprogramma retour heeft ontvangen dan wel zodra de gebruiker - zonder tegenwerping van de wederpartij - met de uitvoering van de opdracht is begonnen.
3. De gebruiker is pas gebonden aan:
 - a. een opdracht zonder daaraan voorafgaand aanbod;
 - b. mondelinge afspraken;
 - c. aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of overeenkomst; na schriftelijke bevestiging hiervan aan de wederpartij of zodra de gebruiker - zonder tegenwerping van de wederpartij - met de uitvoering van de opdracht of afspraken is begonnen.

Artikel 4: Vergoeding, prijzen, tarieven

1. De in een aanbod, offerte, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals transportkosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden.

2. Tenzij partijen werkzaamheden op uurtarief zijn overeengekomen, zal de gebruiker de overeengekomen prestatie verrichten tegen een vaste vergoeding. Dit kan zowel een eenmalige vergoeding als een periodieke vergoeding betreffen.
3. De vergoeding is gebaseerd op het overeengekomen werkprogramma en ondermeer afhankelijk van de opgegeven of opgenomen oppervlakte, de opgegeven respectievelijk aangenomen intensiteit van het gebruik van het object, de aankleding en de bestemming van het object.
4. De gebruiker heeft het recht de overeengekomen vaste vergoeding te verhogen indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeengekomen of verwachte hoeveelheid werk niet goed werd ingeschat door partijen, zonder dat dit te wijten is aan de gebruiker, en in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd de werkzaamheden te verrichten tegen de overeengekomen vergoeding.
5. Indien partijen werkzaamheden op uurtarief zijn overeengekomen, zal de gebruiker de vergoeding berekenen op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van het overeengekomen of het gebruikelijke uurtarief van de gebruiker.
6. De uurtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) voor de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.
7. Bij spoedopdrachten of indien de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij moeten plaatsvinden buiten de in het vorige lid genoemde werkdagen, heeft de gebruiker het recht een toeslag te berekenen over het uurtarief.
8. Indien er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van de gebruiker bindend. Een en ander behoudens tegenbewijs van de zijde van de wederpartij.
9.
 - a. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor de gebruiker (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wijzigingen in de wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen of wijzigingen in de prijzen van de zaken, heeft de gebruiker het recht de overeengekomen prijzen en tarieven dienovereenkomstig te verhogen en aan de wederpartij in rekening te brengen.
 - b. Bij prijs- of tariefverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst is de consument bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de consument niet binnen 14 dagen na mededeling van de prijs- of tariefwijziging aan de gebruiker heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid, mag de gebruiker er vanuit gaan dat de consument met de prijs- of tariefwijziging heeft ingestemd.
10. Bij duurovereenkomsten heeft de gebruiker het recht om jaarlijks een reguliere prijs- of tariefverhoging door te voeren en door te berekenen aan de wederpartij. De gebruiker zal de wederpartij hierover uiterlijk één maand voor ingangsdatum van de prijs- of tariefverhoging informeren.

Artikel 5: Inschakeling derden

Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit volgens de gebruiker vereist, mag hij bepaalde werkzaamheden door derden laten verrichten.

Artikel 6: Verplichtingen van de wederpartij

1. De wederpartij moet ervoor zorgen dat:
 - a. hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig en op de door de gebruiker gewenste wijze aan hem ter beschikking stelt;
 - b. eventuele door de wederpartij aan de gebruiker verstrekte gegevensdragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten;

- c. hij de gebruiker in ieder geval informeert over de staat en het soort gebruik van het te reinigen object;
 - d. hij aan de gebruiker tijdig de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde toegangscode, sleutels, huisregels e.d. ter beschikking stelt;
 - e. de gebruiker op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot of de beschikking heeft over het object waarin, waaraan of waarbij de werkzaamheden moeten worden verricht;
 - f. het object voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen;
 - g. de gebruiker, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, bij de uitvoering van de werkzaamheden niet wordt gehinderd of belemmerd door in of bij het object aanwezige derden of werknemers van de wederpartij en deze derden/werknemers indien nodig hun medewerking verlenen aan de uitvoering van de overeenkomst;
 - h. de door hem ingeschakelde derden hun werkzaamheden en leveringen op een zodanige wijze verrichten, dat de gebruiker hierdoor niet wordt belemmerd en geen vertraging ondervindt bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - i. het object voorzien is van goede verlichting en - bij binnenwerkzaamheden - tevens voldoende verwarmd en geventileerd is;
 - j. in of bij het object voldoende voorzieningen beschikbaar zijn voor het inzamelen van afval;
 - k. de gebruiker in of bij het object kosteloos kan beschikken over de door de gebruiker gewenste aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water. Verloren arbeidsuren als gevolg van water-, gas- of stroomuitval zijn voor rekening van de wederpartij;
 - l. er in of bij het object een (afsluitbare) ruimte beschikbaar is waar zaken, machines, apparatuur e.d. van de gebruiker opgeslagen of opgeborgen kunnen worden zonder dat beschadiging of diefstal hiervan kan plaatsvinden;
 - m. in of bij het object kosteloos de door de gebruiker of diens onderaannemers in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn.
2. De wederpartij zorgt ervoor, dat de verstrekte informatie, sleutels, toegangscode e.d. juist en volledig zijn en vrijwaart de gebruiker voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van deze informatie, sleutels, toegangscode e.d.
 3. De gebruiker zal de door de wederpartij verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen en met de sleutels, toegangscode e.d. vertrouwelijk omgaan. Verstrekking aan derden vindt uitsluitend plaats voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
 4. De wederpartij is aansprakelijk voor verlies, diefstal en overige schade aan de zaken, machines, apparatuur e.d. die de gebruiker tijdens of ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst bij de wederpartij gebruik of heeft opgeslagen, waaronder tevens wordt begrepen schade ontstaan door onvolkomenheden, mankementen e.d. op of aan het object.
 5. Indien de wederpartij niet of niet tijdig aan voornoemde verplichtingen voldoet, heeft de gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de wederpartij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging of verloren arbeidsuren, de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden en de overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.
 6. Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt en de gebruiker nalaat van de wederpartij nakoming te verlangen, tast dit het recht van de gebruiker om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

Artikel 7: Reinigings- en hulpmiddelen, behandelmethoden

1. De gebruiker is vrij in zijn keuze van reinigings- en hulpmiddelen en/of behandelmethoden.
2. De gebruiker staat er voor in dat de gebruikte middelen en methoden deugdelijk en zo min mogelijk milieubelastend zijn.

3. Wanneer de wederpartij wenst dat specifieke middelen en/of behandelmethoden worden gebruikt of toegepast, waarvan de gebruiker niet weet welke uitwerking deze middelen of methoden op het object hebben of welke de gebruiker uitdrukkelijk afraadt, zal hij dit aan de wederpartij meedelen. Indien de wederpartij desondanks het gebruik van deze specifieke middelen of methoden voorschrijft, is de gebruiker niet aansprakelijk voor de gevolgen van dit gebruik en de eventuele hieruit voortvloeiende schade.
4. De gebruiker behoudt zich nadrukkelijk het recht voor (chemische) reinigings- en hulpmiddelen en behandelmethoden, die naar zijn oordeel schadelijk zijn of gevaar (kunnen) opleveren voor zijn personeel, te weigeren. In voorkomende gevallen zal door de gebruiker in overleg met de wederpartij naar alternatieve middelen en/of methoden worden gezocht.
5. Geen klachten zijn mogelijk over aantastingen van het object door de gebruikte middelen en/of methoden indien de gebruiker niet wist en in redelijkheid ook niet kon weten dat de door hem gebruikte middelen of methoden dergelijke aantastingen zouden veroorzaken. In dergelijke situaties is de gebruiker niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de wederpartij hierdoor lijdt.

Artikel 8: Werknemers

1. De gebruiker staat ervoor in dat de door hem in te zetten werknemers goed opgeleid en vakbekwaam zijn, de Nederlandse taal zodanig beheersen dat zij de voor een goede uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijke instructies begrijpen en op de hoogte zijn van de inhoud van het werkprogramma.
2. Bij duurovereenkomsten zal de gebruiker op verzoek van de wederpartij de namen, voornamen en woonplaatsen van de door hem ten behoeve van de wederpartij ingezette werknemers doorgeven aan de wederpartij evenals iedere wijziging in de bezetting. Het voorgaande geldt met inachtneming van de wettelijke bepalingen inzake privacybescherming.
3. Alle werknemers hebben de instructie zich te conformeren aan de algemeen bij de wederpartij geldende huisregels, voor zover deze huisregels tijdig aan de gebruiker of de werknemers bekend zijn gemaakt.
4. De wederpartij zal alle voorkomende vragen met betrekking tot de werknemers schriftelijk aan de gebruiker stellen.
5. Het is de wederpartij niet toegestaan om tijdens de looptijd van de overeenkomst, evenals gedurende een periode van 6 maanden na einde daarvan, aan werknemers van de gebruiker een arbeidsovereenkomst aan te bieden of deze werknemers op enigerlei andere wijze, direct of indirect en buiten de gebruiker om, in te schakelen voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de wederpartij.
6. Indien de werknemer zelf pogingen in het werk stelt om voor of via de wederpartij anders dan voor of via de gebruiker werkzaamheden te gaan verrichten, moet de wederpartij de gebruiker daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen, gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan aan de gebruiker.
7. Bij overtreding door de wederpartij van het bepaalde in de leden 5 en 6 is de wederpartij aan de gebruiker een onmiddellijk en volledig opeisbare boete van € 4.500,00 per overtreding verschuldigd. Een en ander laat onverlet het recht van de gebruiker op vergoeding van de daadwerkelijk geleden schade.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen inzake overname van werknemers van de gebruiker gelden niet indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen of bepalingen in een van toepassing zijnde CAO zich hiertegen verzetten.

Artikel 9: Voortgang, uitvoering overeenkomst

1. Overeengekomen termijnen kunnen nooit worden beschouwd als fatale termijnen. Indien de gebruiker de overeengekomen prestatie niet of niet tijdig levert, moet de wederpartij hem schriftelijk in gebreke stellen en daarbij nog een redelijke termijn gunnen om deze alsnog te leveren.
2. De gebruiker is gerechtigd tot uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten, waarbij iedere deelprestatie afzonderlijk dan wel periodiek kan worden gefactureerd.
3. Het risico voor eventuele te leveren zaken gaat op de wederpartij over op het moment van levering. Dit is het moment waarop de te leveren zaken feitelijk aan de wederpartij ter beschikking staan.
4. Verzending of transport van de zaken vindt plaats voor risico van de gebruiker, maar voor rekening van de wederpartij.
5. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de werkzaamheden wordt vertraagd doordat:
 - a. de gebruiker niet tijdig alle noodzakelijke informatie, sleutels en toegangscode van de wederpartij heeft ontvangen;
 - b. de gebruiker niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij heeft ontvangen;
 - c. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen; heeft de gebruiker recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn en op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen.
6. De gebruiker spant zich in de overeengekomen werkzaamheden binnen de hiervoor in het werkprogramma overeengekomen en geplande tijd te realiseren, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden verlangd. De gebruiker voert de werkzaamheden daarbij op een zodanige wijze uit dat schade aan het object, aan personen, aan eigendommen van de wederpartij of diens werknemers of aan het milieu zoveel mogelijk wordt beperkt en moet de in dit kader door of namens de wederpartij gegeven orders en aanwijzingen zoveel mogelijk opvolgen.
7. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij moet worden bespoedigd of de overeengekomen werkzaamheden of leveringen worden uitgebreid, heeft de gebruiker het recht de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten in rekening te brengen bij de wederpartij.
8. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de werkzaamheden en/of leveringen als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kunnen worden uitgevoerd, zal de gebruiker met de wederpartij in overleg treden over wijziging van de overeenkomst. De gebruiker zal de wederpartij daarbij informeren over de gevolgen van de wijziging voor de overeengekomen prijzen, tarieven en de (op)leveringstermijnen. Indien de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge hiervan onmogelijk is geworden, heeft de gebruiker in ieder geval recht op volledige vergoeding van de al door hem verrichte werkzaamheden en leveringen.
9. Meerwerk moet schriftelijk tussen de gebruiker en de wederpartij overeengekomen worden. Onder meerwerk wordt verstaan: alle op verzoek van de wederpartij of noodzakelijkerwijs uit het werk voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen. De gebruiker heeft het recht de hiermee gemoeide kosten afzonderlijk aan de wederpartij in rekening te brengen.

Artikel 10: Goedkeuring en oplevering bij eenmalige opdrachten

1. Indien er sprake is van het verrichten van werkzaamheden op basis van een eenmalige opdracht, zal de gebruiker de wederpartij inlichten op het moment dat de overeengekomen werkzaamheden afgerond zijn en het object (weer) gebruiksklaar is.
2. De werkzaamheden worden geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij het resultaat van de werkzaamheden heeft gecontroleerd en de werkbou voor goedkeuring heeft getekend.
3. De werkzaamheden worden tevens geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij binnen een termijn van 48 uur na de mededeling dat de werkzaamheden zijn afgerond

geen klachten heeft geuit bij de gebruiker of zoveel eerder als de wederpartij het object waarin of waaraan de werkzaamheden zijn uitgevoerd vóór afloop van deze termijn al in gebruik heeft genomen.

4. Nog niet verrichte of nog niet beëindigde werkzaamheden van door of namens de wederpartij ingeschakelde derden, welke van invloed zijn op het resultaat van de werkzaamheden/een behoorlijk gebruik van het object, hebben geen invloed op de oplevering.
5. Indien de wederpartij na de in dit artikel bedoelde oplevering nog gebreken, onvolkomenheden e.d. constateert, zijn hierop de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen klachtartikel van toepassing.

Artikel 11: Klachten

1. De wederpartij moet de geleverde zaken direct na ontvangst controleren en eventuele zichtbare gebreken, beschadigingen, afwijkingen in aantallen en/of overige non-conformiteiten vermelden op de vrachtbrief of begeleidende bon. Bij het ontbreken van een vrachtbrief of begeleidende bon moet de wederpartij de gebreken, defecten e.d. binnen 2 werkdagen na ontvangst van de zaken aan de gebruiker melden, gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan. Bij gebreke van een dergelijke melding worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen en aan de overeenkomst te beantwoorden.
2. Overige klachten over de geleverde zaken moeten direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de (eventueel) overeengekomen garantietermijn - schriftelijk aan de gebruiker worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij. Indien geen expliciete garantietermijn is overeengekomen, geldt een termijn van 1 jaar na levering.
3. Alle klachten over de verrichte werkzaamheden moeten direct na ontdekking aan de gebruiker worden gemeld, zodat de gebruiker in staat wordt gesteld de klachten te verhelpen. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij. Klachten moeten vervolgens binnen 2 werkdagen na de eerste melding schriftelijk door de wederpartij aan de gebruiker worden bevestigd.
4. De in het vorige lid bedoelde schriftelijke bevestiging bevat ten minste een nauwkeurige omschrijving van:
 - a. het tijdstip waarop de onvolkomenheid is geconstateerd;
 - b. de ruimte(n) waarin de onvolkomenheid is geconstateerd;
 - c. de aard en de ernst van de geconstateerde onvolkomenheid;
 - d. een redelijke termijn waarbinnen de gebruiker de geconstateerde onvolkomenheid moet herstellen.
5. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande twee leden, moet de wederpartij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden op regelmatige basis controleren indien er sprake is van een duurovereenkomst. Indien de verrichte werkzaamheden in belangrijke mate afwijken van het werkprogramma of de wederpartij aan de hand van een tevoren schriftelijk tussen partijen overeengekomen kwaliteitsnormering- en controlesysteem constateert, dat het resultaat van de verrichte werkzaamheden beneden het tevoren afgesproken niveau blijft, moet de wederpartij dit aan de gebruiker melden op de wijze zoals omschreven in de voorgaande twee leden.
6. Indien een klacht niet binnen de in lid 3 vermelde termijnen aan de gebruiker is gemeld, worden verrichte werkzaamheden geacht conform de overeenkomst dan wel het werkprogramma te zijn verricht.
7. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
8. Het vorige lid geldt niet voor de consument.
9. Klachten ten aanzien van specifieke werknemers moeten schriftelijk en met een duidelijke omschrijving van de klacht aan de gebruiker worden gemeld. Indien herhaaldelijk over dezelfde werknemer geklaagd wordt en deze klachten gegrond blijken te zijn, zal de gebruiker de betrokken werknemer vervangen door een andere werknemer.

10. De wederpartij moet de gebruiker in staat stellen de klacht te onderzoeken en alle hiervoor relevante informatie aan de gebruiker verstrekken. Indien voor het onderzoek naar de klacht het noodzakelijk is dat de gebruiker ter plekke de klacht komt onderzoeken, geschiedt dit voor rekening van de wederpartij, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn.

Artikel 12: Garanties

1. De gebruiker zorgt er voor dat de overeengekomen werkzaamheden naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze werkzaamheden nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen.
2. Bij het gebruik van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde zaken baseert de gebruiker zich op de informatie die de fabrikant of leverancier van deze zaken verstrekt over de eigenschappen hiervan. Indien voor de zaken door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden. De gebruiker zal de wederpartij hierover informeren.
3. Geen beroep op de garantie is mogelijk, zolang de wederpartij de voor de werkzaamheden overeengekomen vergoeding nog niet heeft voldaan.
4. Het vorige lid geldt niet voor de consument.
5. Bij een terecht beroep op de garantie of de tussen partijen voor de uitvoering van de werkzaamheden overeengekomen (kwaliteits)eisen zal de gebruiker - naar zijn keuze - kosteloos zorg dragen voor het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden en/of voor vervanging van de zaken dan wel voor terugbetaling van of een korting op de overeengekomen vergoeding of prijs. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.
6. In afwijking van het vorige lid, heeft de consument de keuze tussen het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden respectievelijk vervanging van de zaken, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden geveerd van de gebruiker. In plaats daarvan mag de consument de overeenkomst altijd bij schriftelijke verklaring ontbinden of een korting op de overeengekomen vergoeding of prijs verlangen.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

1. Buiten de expliciet overeengekomen of door de gebruiker gegeven garanties, gegarandeerde resultaten of kwaliteitseisen aanvaardt de gebruiker geen enkele aansprakelijkheid.
2. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid is de gebruiker alleen aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van de gebruiker voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. De wederpartij moet al die maatregelen nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van de schade.
4. Indien de gebruiker aansprakelijk is voor door de wederpartij geleden schade, is de schadevergoedingsplicht van de gebruiker altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat door zijn assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Indien de assuradeur niet uitkeert of de schade niet onder een door de gebruiker gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van de gebruiker beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de verrichte werkzaamheden en/of de geleverde zaken.
5. In afwijking van het vorige lid, wordt bij duurovereenkomsten met een langere looptijd dan 3 maanden de aansprakelijkheid van de gebruiker beperkt tot de over de laatste 3 maanden verschuldigde vergoeding indien de assuradeur niet uitkeert of de schade niet onder een door de gebruiker gesloten verzekering valt.
6. De wederpartij moet de gebruiker uiterlijk binnen 6 maanden nadat hij bekend is geworden met of bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade hiervoor aan spreken.

7. In afwijking van het vorige lid geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.
8. De gebruiker is nooit aansprakelijk voor schade aan het object als gevolg van door de wederpartij of in opdracht van de wederpartij door derden uitgevoerde werkzaamheden.
9. De gebruiker is niet aansprakelijk en de wederpartij kan geen beroep doen op de toepasselijke garantie of de overeengekomen (kwaliteits)eisen indien de schade is ontstaan:
 - a. door ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de bestemming van het geleverde of de door of namens de gebruiker verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen, bijsluiters e.d.;
 - b. door ondeskundige bewaring (opslag) of onderhoud van de geleverde zaken;
 - c. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de wederpartij aan de gebruiker verstrekte of voorgeschreven informatie, reinigingsmiddelen, hulpmiddelen en/of behandelmethoden;
 - d. door aanwijzingen of instructies van of namens de wederpartij;
 - e. doordat door of namens de wederpartij, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de gebruiker, schoonmaakwerkzaamheden, bewerkingen of overige werkzaamheden aan het object zijn uitgevoerd die relevant zijn voor of van invloed zijn op de door de gebruiker te verrichten werkzaamheden.
10. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in het vorige lid volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart de gebruiker uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.
11. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van de gebruiker of het leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal de gebruiker de wederpartij vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden jegens de wederpartij.

Artikel 14: Betaling bij bedrijven onderling

1. De gebruiker heeft altijd het recht (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de wederpartij te verlangen.
2. Betaling moet binnen een vervalttermijn van 14 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de wederpartij niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de wederpartij aan de gebruiker een vertragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door de gebruiker betaling alsnog uitblijft, heeft de gebruiker bovendien het recht aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,00.
5. Bij uitblijven van volledige betaling door de wederpartij, heeft de gebruiker het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de wederpartij alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft de gebruiker eveneens indien hij al voordat de wederpartij in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij te twijfelen.
6. Door de wederpartij gedane betalingen worden door de gebruiker eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de wederpartij bij betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
7. De wederpartij mag de vorderingen van de gebruiker niet verrekenen met eventuele tegenvorderingen die hij op de gebruiker heeft. Dit geldt eveneens indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

8. Ingeval er bij een duurovereenkomst sprake is van het uitblijven van volledige betaling, zal de gebruiker de wederpartij schriftelijk in gebreke stellen en daarbij nog een redelijke termijn gunnen waarbinnen de wederpartij alsnog tot betaling dient over te gaan. Ingeval betaling na verloop van deze redelijke termijn wederom achterwege blijft en de betalingsachterstand 3 termijnen of meer bedraagt, heeft de gebruiker het recht zijn werkzaamheden dan wel dienstverlening na kennisgeving hiervan aan de wederpartij op te schorten totdat volledige betaling is geschied of hiervoor deugdelijke zekerheid is gesteld. De gebruiker heeft in dat geval ook het recht om de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden.

Artikel 15: Betaling bij consumenten

1. De gebruiker heeft altijd het recht (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de consument te verlangen. De gevraagde vooruitbetaling zal maximaal 50% van de overeengekomen prijs bedragen.
2. Betaling moet binnen een vervalt termijn van 14 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de consument niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de consument aan de gebruiker een vertragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door de gebruiker betaling alsnog uitblijft, heeft de gebruiker bovendien het recht aan de consument buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Daarbij zal de gebruiker de consument bij genoemde aanmaning nog minimaal een termijn van 14 dagen geven om alsnog te betalen.
5. De in het vorige lid bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen:
 - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
 - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
 - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
 - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
 - e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.
6. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten heeft de gebruiker het recht na verloop van 1 jaar de hoofdsom van de vordering te verhogen met de in dat jaar conform lid 3 van dit artikel cumulatief opgebouwde vertragingsrente.
7. Bij uitblijven van volledige betaling door de consument, heeft de gebruiker het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de consument alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft de gebruiker eveneens indien hij al voordat de consument in verzuim is met de betaling geïnteresseerde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de consument te twijfelen.
8. Door de consument gedane betalingen worden door de gebruiker eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de consument bij de betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
9. Ingeval er bij een duurovereenkomst sprake is van het uitblijven van volledige betaling, zal de gebruiker de consument schriftelijk in gebreke stellen en daarbij nog een redelijke termijn gunnen waarbinnen de consument alsnog tot betaling dient over te gaan. Ingeval betaling na verloop van deze redelijke termijn wederom achterwege blijft en de betalingsachterstand 3 termijnen of meer bedraagt, heeft de gebruiker het recht zijn werkzaamheden dan wel dienstverlening na kennisgeving hiervan aan

de consument op te schorten totdat volledige betaling is geschied of hiervoor deugdelijke zekerheid is gesteld. De gebruiker heeft in dat geval ook het recht om de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden.

Artikel 16: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.

1. De gebruiker heeft altijd het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden op het tijdstip waarop de wederpartij:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
2. De wederpartij moet de curator of bewindvoerder altijd op de hoogte stellen van de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 17: Overmacht

1. Bij overmacht aan de zijde van de wederpartij of de gebruiker, heeft de gebruiker het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht aan de zijde van de gebruiker wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van de gebruiker, van de door hem ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan de zijde van de gebruiker.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht aan de zijde van de gebruiker zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van de gebruiker en/of van de wederpartij of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit, internet- of telefoonverbindingen, natuurverschijnselen, (natuur)rampen e.d., tenietgaan van het object waarin of waaraan de werkzaamheden moeten worden verricht evenals door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval, import en export belemmerende maatregelen e.d. ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen.
4. Indien de overmachtsituatie intreedt als de overeenkomst al ten dele is uitgevoerd, moet de wederpartij in ieder geval zijn verplichtingen jegens de gebruiker tot aan dat moment nakomen.

Artikel 18: Annulering, opschorting

1. Indien de wederpartij de overeenkomst (of een hieruit voortvloeiende opdracht) voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wil annuleren, is hij aan de gebruiker een door de gebruiker nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle door de gebruiker gemaakte kosten en zijn door de annulering geleden schade inclusief de gedeerde winst. De gebruiker heeft het recht de schadevergoeding te fixeren en - naar zijn keuze en afhankelijk van de al verrichte werkzaamheden of leveringen - 20 tot 100% van de overeengekomen prijs bij de wederpartij in rekening te brengen.
2. Indien de wederpartij een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet, heeft de gebruiker in ieder geval het recht de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen of - bij gebreke daarvan - gebruikelijke uurtarief aan de wederpartij in rekening te brengen.

3. De wederpartij is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart de gebruiker voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
4. De gebruiker heeft het recht alle door de wederpartij betaalde bedragen te verrekenen met de door de wederpartij verschuldigde schadevergoeding.
5. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij is de vergoeding voor alle op dat moment verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten direct opeisbaar en mag de gebruiker deze bij de wederpartij in rekening brengen. De gebruiker mag bovendien alle gedurende de opschortingperiode te maken of gemaakte kosten evenals de voor de opschortingperiode al gereserveerde uren bij de wederpartij in rekening brengen.
6. Indien de uitvoering van de overeenkomst/specifieke opdracht na de overeengekomen opschortingduur niet kan worden hervat, heeft de gebruiker het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden. Indien de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur wordt hervat, moet de wederpartij eventuele uit deze hervatting voortvloeiende kosten van de gebruiker vergoeden.

Artikel 19: Toepasselijk recht/bevoegde rechter

1. Op de tussen de gebruiker en de wederpartij gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de plaats waar de gebruiker is gevestigd, zij het dat de gebruiker altijd het recht behoudt een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de wederpartij is gevestigd.
3. De consument mag er altijd voor kiezen het geschil voor te leggen aan de wettelijk bevoegde rechter, mits hij deze keuze tijdig kenbaar maakt aan de gebruiker. Met tijdig wordt hier bedoeld: binnen één maand nadat de gebruiker schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld het geschil te willen voorleggen aan de rechter van zijn vestigingsplaats.
4. Indien de wederpartij gevestigd is buiten Nederland, heeft de gebruiker het recht er voor te kiezen het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar de wederpartij gevestigd is.

Datum: 15 februari 2016