Artikel 1: Toepasselijkheid, definities

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten van opdracht tot het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden, waaronder – voor zover dit is overeengekomen – eveneens wordt begrepen de levering van de voor de uitvoering van de opdracht benodigde zaken, van Bright & Clean B.V., gevestigd te Papendrecht, hierna te noemen “de gebruiker”.

2. De opdrachtgever zal in het navolgende worden aangeduid als “de wederpartij”.

1. Een aantal bepalingen in deze algemene voorwaarden ziet alleen op de situatie waarin de wederpartij een natuurlijke persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term “de consument”.

3. Onder “schriftelijk” wordt in deze algemene voorwaarden tevens 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.

4. Onder “object” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het gebouw, 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 uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, zien de werkzaamheden nimmer op computers en/of andere elektronische apparatuur van welke aard dan ook.

1. Onder “werkprogramma” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: de tussen partijen overeengekomen gedetailleerde werkomschrijving op basis waarvan de werkzaamheden dienen te worden verricht. Het werkprogramma bevat in ieder geval de tijd waarop, de plaats waar en de frequentie waarin de werkzaamheden dienen te worden verricht en is onderdeel van de overeenkomst tussen de gebruiker en de wederpartij.

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.

1. Onder “zaken” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: de door de gebruiker bij de uitvoering van de werkzaamheden te gebruiken en/of in het kader van deze werkzaamheden eventueel aan de wederpartij te leveren reinigingsmiddelen, hulpmiddelen en facilitaire benodigdheden zoals zeep, toiletpapier, handdoekjes etc..

2. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.

3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen deelopdrachten c.q. vervolgopdrachten.

4. 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: Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de wederpartij de door de gebruiker gedane aanbieding heeft geaccepteerd, ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van de

aanbieding. Wanneer de acceptatie van de wederpartij echter op wezenlijke punten afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst eerst tot stand indien de gebruiker uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.

2. Indien de wederpartij zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan de gebruiker een opdracht verstrekt, is de gebruiker eerst aan deze opdracht gebonden nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.

3. 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 c.q. op het moment dat de gebruiker het door de wederpartij ondertekende werkprogramma retour heeft ontvangen of zodra de gebruiker – zonder tegenwerping van de wederpartij – met de uitvoering van de opdracht is begonnen.

4. De gebruiker is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd of zodra de gebruiker – zonder tegenwerping van de wederpartij – met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.

5. Aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden c.q. de overeenkomst binden de gebruiker eerst nadat deze schriftelijk aan de wederpartij zijn bevestigd.

6. De werkzaamheden worden verricht in, aan of rondom een object, zoals overeengekomen in het werkprogramma.

Artikel 3: Aanbiedingen, offertes

1. Alle aanbiedingen c.q. offertes van de gebruiker zijn vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een aanbieding c.q. offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de wederpartij aanvaard, dan heeft de gebruiker het recht het aanbod uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.

2. Een samengestelde prijsopgave verplicht de gebruiker niet tot levering van een deel van het in deze prijsopgave opgenomen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs.

3. Indien het aanbod is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn dan wel naderhand wijzigen, is de gebruiker gerechtigd de in het aanbod vermelde prijzen, tarieven en/of het werkprogramma aan te passen.

4. Aanbiedingen, offertes, prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor deelopdrachten c.q. nieuwe opdrachten.

5. Getoonde en/of verstrekte monsters en modellen van gebruikte zaken c.q. apparatuur, alsmede omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van de gebruiker zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

6. De in het vorige lid genoemde monsters en modellen blijven eigendom van de gebruiker en dienen op diens eerste verzoek op kosten van de wederpartij aan de gebruiker te worden geretourneerd.

7. De gebruiker heeft het recht de kosten verbonden aan de aanbieding c.q. offerte bij de wederpartij in rekening te brengen, mits hij de wederpartij vooraf schriftelijk op deze kosten heeft gewezen.

Artikel 4: Vergoeding, prijzen, tarieven

1. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen dat werkzaamheden op uurtarief zullen worden verricht, zal de gebruiker zijn werkzaamheden verrichten tegen een vaste prijs c.q. vaste vergoeding.

2. De gebruiker is gerechtigd een overeengekomen vaste vergoeding te verhogen indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeengekomen c.q. verwachte hoeveelheid werk bij het sluiten van de overeenkomst niet goed werd ingeschat door partijen, deze onjuiste inschatting niet te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van de gebruiker en in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd de werkzaamheden te verrichten tegen de overeengekomen vergoeding.

3. Indien partijen zijn overeengekomen dat de gebruiker de opdracht zal uitvoeren tegen een uurtarief, is de vergoeding die door de gebruiker bij de wederpartij in rekening wordt gebracht berekend op basis van het aantal bestede uren, onder toepassing van het overeengekomen uurtarief c.q. het gebruikelijke uurtarief van de gebruiker.

4. 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.

5. Bij spoedopdrachten of indien de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij dienen plaats te vinden buiten de in lid 4 van dit artikel genoemde werkdagen, is de gebruiker gerechtigd een toeslag te berekenen over het overeengekomen c.q. gebruikelijke uurtarief.

6. De in de aanbiedingen, offertes, prijs- c.q. tarieflijsten e.d. vermelde prijzen c.q. tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals voorrijkosten, transportkosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden.

7. De prijs c.q. de vergoeding is gebaseerd op het overeengekomen werkprogramma en is ondermeer afhankelijk van de opgegeven c.q. opgenomen oppervlakte, de opgegeven respec¬tieve¬lijk aangeno¬men intensiteit van het gebruik, de aankle¬ding en de bestem¬ming van het object.

8. Ingeval 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.

1. a. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor de gebruiker (kost)prijs c.q. tariefverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, valutaschommelingen, prijs c.q. tariefwijzigingen bij de door de gebruiker ingeschakelde derden of toeleveranciers of wijzigingen in de prijzen van de benodigde zaken e.d., is de gebruiker gerechtigd de overeengekomen prijzen c.q. tarieven dienovereenkomstig te verhogen en aan de wederpartij in rekening te brengen.

b. Bij prijs c.q. 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 c.q. 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 c.q. tariefwijziging heeft ingestemd.

1. Bij duurovereenkomsten is de gebruiker gerechtigd de hiervoor geldende prijzen en/of tarieven periodiek aan te passen. De gebruiker zal de wederpartij hierover uiterlijk één maand voor

ingangsdatum van de prijs- of tariefwijziging schriftelijk informeren. Indien de wederpartij niet akkoord gaat met de aangekondigde prijs- of tariefwijziging, is hij gerechtigd de overeenkomst binnen 10 (tien) werkdagen na datum van deze kennisgeving tegen de in de kennisgeving vermelde ingangsdatum op te zeggen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 5: Inschakeling derden

Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van de gebruiker.

Artikel 6: Verplichtingen van de wederpartij

1. De wederpartij dient ervoor te zorgen dat:

1. hij alle gegevens omtrent de gesteldheid van het te reinigen object alsmede eventuele andere voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens, toegangscodes, sleutels, huisregels e.d. tijdig op de door de gebruiker gewenste wijze aan de gebruiker ter beschikking stelt;

1. de gebruiker in ieder geval wordt geïnformeerd over het gebruik van het object met het oog op de door de gebruiker aan te wenden reinigings- en hulpmiddelen c.q. de door de gebruiker aan te wenden werkwijzen, methoden e.d.;

2. eventuele door de wederpartij aan de gebruiker verstrekte gegevensdragers, elektronische bestanden e.d. vrij zijn van virussen en/of defecten;

3. het object op de overeengekomen data en tijdstippen tijdstip aan de gebruiker ter beschikking wordt gesteld c.q. voor de gebruiker toegankelijk is;

4. het object voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen;

5. de gebruiker voor zover redelijkerwijs mogelijk is bij de uitvoering van de werkzaamheden niet wordt gehinderd c.q. belemmerd door in of bij het object aanwezige werknemers van de wederpartij c.q. aldaar aanwezige derden;

6. het object in zodanige staat is dat de gebruiker ongehinderd zijn werkzaamheden kan verrichten c.q. voortzetten;

1. het object voorzien is van goede verlichting en – bij binnenwerkzaamheden – tevens voldoende verwarmd en geventileerd is;

2. in of bij het object voldoende voorzieningen beschikbaar zijn voor het inzamelen van afval;

3. de gebruiker in of bij het object kan beschikken over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water. De kosten hiervan zijn voor rekening van de wederpartij. Verloren arbeidsuren als gevolg van water-, gas- of stroomuitval zijn eveneens voor rekening van de wederpartij;

4. er in of bij het object een ruimte beschikbaar is waar zaken, machines e.d. van de gebruiker opgeslagen c.q. opgeborgen kunnen worden zonder dat beschadiging c.q. diefstal hiervan kan plaatsvinden;

5. in of bij het object de door de gebruiker en/of de door de gebruiker ingeschakelde derden in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn, zonder dat hieraan voor hen kosten zijn verbonden.

2. De wederpartij draagt er zorg voor, dat de door hem verstrekte gegevens, sleutels, toegangscodes 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 de gegevens, sleutels c.q. toegangscodes e.d..

3. De gebruiker zal de door de wederpartij verstrekte gegevens, sleutels, toegangscodes e.d. vertrouwelijk behandelen en alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

4. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is de gebruiker gerechtigd 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 en/of de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden c.q. overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.

5. 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

1. De gebruiker is vrij in zijn keuze van reinigings- en hulpmiddelen en/of behandelmethoden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2. De gebruiker staat er voor in dat de gebruikte reinigings- en hulpmiddelen en behandelmethoden deugdelijk en zo min mogelijk milieubelastend zijn.

1. Wanneer op verzoek van de wederpartij specifieke middelen en/of behandelmethoden worden gebruikt c.q. toegepast, waarbij de gebruiker niet weet welke uitwerking deze middelen of methoden op het object hebben of welke de gebruiker uitdrukkelijk afraadt, zal de gebruiker dit meedelen aan de weder¬par¬tij. Indien de weder¬partij toch het gebruik van deze specifieke middelen of methoden voor¬schrijft, is de gebruiker niet aan¬spra¬ke¬lijk voor de gevol¬gen van dit gebruik en de even¬tue¬le hieruit voort¬vloei¬ende schade.

2. De gebruiker behoudt zich nadrukkelijk het recht voor (chemische) reinigings- en hulpmiddelen c.q. behandelmethoden, welke naar zijn oordeel schadelijk zijn dan wel gevaar opleveren voor zijn personeel, te weigeren. In voorkomende gevallen zal door de gebruiker in overleg met de wederpartij naar alternatieve reinigings- en hulpmiddelen c.q. behandelmethoden worden gezocht.

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. De gebruiker zal desgevraagd de namen, voornamen en woonadressen van de door hem ten behoeve van de wederpartij ingezette werknemers doorgeven aan de wederpartij evenals iedere mutatie in deze werknemersbezetting. Het voorgaande geldt met inachtneming van de wettelijke bepalingen inzake privacybescherming.

3. De werknemers van de gebruiker hebben de instructie zich te conformeren aan de algemeen bij de wederpartij geldende huisregels, voor zover deze tijdig aan de gebruiker of diens werknemers bekend zijn gemaakt.

4. De wederpartij dient alle voorkomende vragen met betrekking tot de werknemers van de gebruiker schriftelijk aan hem te stellen.

5. Het is de wederpartij niet toegestaan om tijdens de looptijd van de overeenkomst, alsmede gedurende een periode van 6 maanden na beëindiging daarvan, werknemers van de gebruiker een arbeidsovereenkomst aan te bieden respec¬tievelijk werknemers van de gebruiker op enigerlei andere wijze, direct of indirect en buiten de gebruiker om, in te scha¬kelen voor het ver¬richten van werkzaamheden ten behoeve van de weder¬partij.

6. Indien de werknemer zelf pogingen in het werk stelt om voor of via de wederpartij anders dan voor c.q. via de gebruiker werkzaamheden te gaan verrichten, dient de wederpartij de gebruiker daarvan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.

1. Bij overtreding door de wederpartij van het bepaalde in de leden 5 en 6 van dit artikel verbeurt de wederpartij aan de gebruiker een onmiddellijk en volledig opeisbare boete van € 4.500,00 per overtreding. Een en ander onverminderd het recht van de gebruiker om volledige schadevergoeding te vorderen.

2. 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. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van het werk wordt vertraagd doordat:

1. de gebruiker niet tijdig alle noodzakelijke gegevens, sleutels en toegangscodes van de wederpartij heeft ontvangen;

2. de gebruiker niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij heeft ontvangen;

3. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen;

is de gebruiker gerechtigd de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen, bij de wederpartij in rekening te brengen.

1. De gebruiker zal zich inspannen de overeengekomen werkzaamheden binnen de hiervoor in het werkprogramma overeengekomen en geplande tijd te realiseren, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden verlangd. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij moet worden bespoedigd c.q. uitgebreid, is de gebruiker gerechtigd de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten in rekening te brengen bij de wederpartij.

2. De gebruiker is verplicht het werk goed, deugdelijk en in overeenstemming met het overeengekomen werkprogramma uit te voeren. De gebruiker dient het werk zodanig uit te voeren, dat daardoor schade aan het object, personen, eigendommen van de wederpartij of diens werknemers of het milieu zoveel mogelijk wordt beperkt en in dit kader door of namens de wederpartij gegeven orders en aanwijzingen zoveel mogelijk op te volgen.

3. Meerwerk dient schriftelijk tussen de gebruiker en de wederpartij overeengekomen te worden. Onder meerwerk wordt verstaan: alle op verzoek van de wederpartij of noodzakelijkerwijs uit het werk voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen. De gebruiker is gerechtigd de hiermee gemoeide kosten afzonderlijk aan de wederpartij in rekening te brengen.

4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de werkzaamheden niet op de overeengekomen wijze kunnen worden uitgevoerd, zal de gebruiker met de wederpartij in overleg treden over wijziging van het werkprogramma. De gebruiker zal de wederpartij daarbij informeren over de gevolgen van de wijziging voor de overeengekomen prijzen en tarieven. Indien de uitvoering van het werkprogramma onmogelijk is geworden, heeft de gebruiker in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door hem verrichte werkzaamheden.

Artikel 10: (Op)levering, (op)leveringstermijnen, goedkeuring bij eenmalige opdrachten

1. Overeengekomen termijnen kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijnen. Indien de gebruiker de overeengekomen prestatie niet of niet tijdig levert, dient hij derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij aan hem nog een redelijke termijn wordt gegund om zijn verplichtingen alsnog na te komen.

2. De gebruiker is gerechtigd tot uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten, waarbij iedere deelprestatie afzonderlijk kan worden gefactureerd.

3. Ingeval sprake is van het verrichten van werkzaamheden op basis van een eenmalige opdracht, is de gebruiker gehouden de wederpartij mede te delen dat de overeengekomen werkzaamheden afgerond zijn en het object gebruiksklaar is.

4. Alsdan wordt het werk geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij het resultaat van de werkzaamheden heeft gecontroleerd en de werkbon voor goedkeuring door de wederpartij is getekend.

5. Het werk wordt tevens geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij binnen een termijn van 48 uur na de in lid 3 bedoelde mededeling geen klachten kenbaar heeft gemaakt bij de gebruiker.

6. Nog niet verrichte c.q. nog niet beëindigde werkzaamheden van door de wederpartij ingeschakelde derden, welke van invloed zijn op een behoorlijk gebruik van het object, hebben geen invloed op de oplevering van het door de gebruiker verrichte en met de wederpartij overeengekomen werk.

7. Ingeval de wederpartij na de in de voorgaande leden van dit artikel bedoelde oplevering nog onvolkomenheden met betrekking tot het resultaat van de werkzaamheden constateert, zijn hierop de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen klachtenartikel van toepassing.

Artikel 11: Klachten

1. De wederpartij is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden en/of de geleverde zaken direct na ontdekking aan de gebruiker te melden, 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 dienen vervolgens binnen 2 werkdagen na de eerste melding schriftelijk door de wederpartij aan de gebruiker te worden bevestigd.

2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel, dient de wederpartij de uitvoering van de overeenkomst op regelmatige basis te controleren ingeval er sprake is van een duurovereenkomst.

Indien de verrichte werkzaamheden in belangrijke mate afwijken van het werkprogramma of de weder¬partij aan de hand van een tevoren schriftelijk tussen partijen overeenge¬komen kwaliteitsnormering- en controlesysteem constateert dat het resultaat van de verrichte werkzaamheden beneden het tevoren afgesproken niveau blijft, dient de weder¬partij dit aan de gebruiker te melden op de wijzen zoals omschreven in lid 1 van dit artikel.

3. De in lid 1 van dit artikel bedoelde schriftelijke bevestiging bevat ten minste een nauwkeurige omschrijving van:

1. het tijdstip waarop de onvolkomenheid is geconstateerd;

2. de ruimte(n) waarin de onvolkomenheid is geconstateerd;

3. de aard en de ernst van de geconstateerde onvolkomenheid;

4. een redelijke termijn waarbinnen de gebruiker de geconstateerde onvolkomenheid dient te herstellen.

5. Indien een klacht niet binnen de in lid 1 van dit artikel vermelde termijnen aan de gebruiker is gemeld, worden verrichte werkzaamheden geacht conform de overeenkomst c.q. het werkprogramma te zijn verricht en/of worden geleverde zaken geacht in goede staat en conform de overeenkomst te zijn geleverd.

6. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.

7. Lid 4 van dit artikel geldt niet voor de consument.

8. Klachten ten aanzien van specifieke werknemers dienen schriftelijk en met een duidelijke omschrijving van de klacht aan de gebruiker kenbaar gemaakt te worden. Indien herhaaldelijk over dezelfde werknemer geklaagd wordt en deze klachten gegrond blijken te zijn, zal de gebruiker de betrokken werknemer vervangen door een andere.

9. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van aantastingen van het object door de gebruikte middelen c.q. methoden indien de gebruiker niet wist en niet kon weten dat de door hem gebruikte middelen c.q. methoden dergelijke aantastingen zouden veroorzaken.

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

Artikel 12: Garanties

1. De gebruiker zal er voor zorgen 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 van de zaken. Indien voor de geleverde of gebruikte 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. Ingeval door de wederpartij terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen c.q. tussen partijen overeengekomen (kwaliteits)eisen ten aanzien van de uitvoering van de werkzaamheden, zal de gebruiker kosteloos zorg dragen voor het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden c.q. vervanging van de zaken dan wel voor restitutie van of een reductie op de overeengekomen vergoeding voor de werkzaamheden c.q. de overeengekomen prijs voor de zaken. Een en ander ter keuze van de gebruiker. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

1. Buiten de expliciet overeengekomen c.q. door de gebruiker gegarandeerde resultaten of kwaliteitseisen aanvaardt de gebruiker geen enkele aansprakelijkheid.

2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel is de gebruiker slechts 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 is gehouden al die maatregelen te 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 te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat door zijn assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Ingeval de assuradeur van de gebruiker 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 c.q. de geleverde zaken.

5. In afwijking van lid 4, wordt bij duurovereenkomsten met een langere looptijd dan 3 maanden de aansprakelijkheid van de gebruiker beperkt tot het over de laatste 3 maanden verschuldigde vergoeding ingeval de assuradeur van de gebruiker niet uitkeert of de schade niet onder een door de gebruiker gesloten verzekering valt.

6. De wederpartij dient de gebruiker uiterlijk binnen 6 maanden nadat hij bekend is geworden met c.q. bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade hiervoor aan te spreken.

7. In afwijking van lid 6 van dit artikel 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 wederpartij kan geen beroep doen op de toepasselijke garantie c.q. overeengekomen (kwaliteits)eisen, noch de gebruiker op andere gronden aansprakelijk stellen indien de schade is ontstaan:

1. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de wederpartij aan de gebruiker verstrekte of voorgeschreven gegevens, reinigings- of hulpmiddelen of methoden;

2. door aanwijzingen of instructies van of namens de wederpartij;

3. 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.

4. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in lid 9 van dit artikel volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart de gebruiker uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.

5. 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 diens 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 vervaltermijn van 30 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, is de gebruiker gerechtigd zijn werkzaamheden c.q. dienstverlening na kennisgeving hiervan aan de wederpartij op te schorten totdat volledige betaling is geschied of hiervoor

deugdelijke zekerheid is gesteld. De gebruiker is in dat geval ook gerechtigd 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 vervaltermijn van 30 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:

1. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);

2. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;

3. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;

4. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;

5. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.

Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.

1. 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.

2. 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 gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de consument te twijfelen.

3. 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.

4. 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, is de gebruiker gerechtigd zijn werkzaamheden c.q. dienstverlening na kennisgeving hiervan aan de consument op te schorten totdat volledige betaling is geschied of hiervoor deugdelijke zekerheid is gesteld. De gebruiker is in dat geval ook gerechtigd om de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden.

Artikel 16: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden, op het tijdstip waarop de wederpartij:

2. Het in lid 1 van dit artikel bepaalde is van toepassing, tenzij de curator of de bewindvoerder de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.

3. De wederpartij is te allen tijde verplicht de curator c.q. bewindvoerder op de hoogte te stellen van de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

1. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;

2. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;

3. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;

4. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;

5. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

Artikel 17: Overmacht

1. Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van de wederpartij of de gebruiker, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, middels 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 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. omstan¬digheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d., tenietgaan van het object waaraan de werkzaamheden dienen te worden verricht evenals door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval e.d. ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen.

4. Indien de overmachtsituatie intreedt als de overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is de wederpartij gehouden zijn verplichtingen jegens de gebruiker tot aan dat moment na te komen.

Artikel 18: Annulering, opschorting

1. Ingeval de wederpartij de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan de gebruiker een door de gebruiker nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door de gebruiker gemaakte kosten en diens door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. De gebruiker is gerechtigd voornoemde schadevergoeding te fixeren en – naar zijn keuze en afhankelijk van de reeds verrichte werkzaamheden c.q. 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 c.q. verzet, is de gebruiker in ieder geval gerechtigd de daarvoor gere¬ser¬veerde tijd op basis van het overeengekomen c.q. gebruikelijke uurtarief aan de wederpartij in reke¬ning te brengen.

3. De wederpartij is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal de gebruiker vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

4. De gebruiker is gerechtigd alle reeds 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 reeds verrichte werkzaamheden c.q. gemaakte kosten direct opeisbaar en is de gebruiker gerechtigd deze bij de wederpartij in rekening te brengen. De gebruiker is bovendien gerechtigd alle gedurende de opschortingperiode te maken c.q. gemaakte kosten evenals de voor de opschortingperiode reeds gereserveerde uren bij de wederpartij in rekening te brengen.

6. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur niet kan worden hervat, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur wordt hervat, is de wederpartij gehouden eventuele uit deze hervatting voortvloeiende kosten van de gebruiker te 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 beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar de gebruiker is gevestigd, zij het dat de gebruiker altijd de be¬voegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de wederpartij is gevestigd.

3. De consument is steeds bevoegd te kiezen voor beslechting van het geschil door 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, is de gebruiker gerechtigd te handelen conform het bepaalde in lid 2 van dit artikel of – naar zijn keuze – de geschillen aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het land c.q. de staat waar de wederpartij gevestigd is.