

Algemene voorwaarden van:

Mam's Cleaning and Services B.V.  
Westhavenweg 64-D  
1042 AL Amsterdam

Inschrijfnummer K.v.K.: 34287169

**(AS 165-17)**

---

## **Artikel 1: Toepasselijkheid, definities**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en elke overeenkomst tot het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden van Mam's Cleaning and Services B.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen "de gebruiker".
2. De opdrachtgever wordt verder aangeduid als "de wederpartij".
3. Diverse bepalingen in deze algemene voorwaarden zien op een natuurlijke persoon die handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term "de consument".
4. Onder "aanbod" wordt verstaan: ieder aanbod van de gebruiker, al dan niet in de vorm van een schriftelijke offerte.
5. Onder "schriftelijk" wordt verstaan: per brief, e-mail, 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.
6. Onder "informatie" wordt verstaan: zowel schriftelijke documenten als overige (mondelijke) gegevens die de gebruiker en/of de wederpartij (moet) verstrekken.
7. Onder "werkzaamheden" wordt verstaan: alle schoonmaakwerkzaamheden en/of aanverwante facilitaire diensten zoals overeengekomen tussen partijen. Dit kan zowel een losse opdracht betreffen als duurovereenkomsten voor werkzaamheden op periodieke basis.
8. Onder "zaken" wordt verstaan: alle door de gebruiker bij de werkzaamheden te gebruiken en in dit kader te leveren materialen, zoals reinigingsmiddelen en facilitaire benodigdheden (zeep, toiletpapier, papieren handdoekjes e.d.).
9. Onder "object" wordt verstaan: (delen van) het gebouw, het vervoermiddel e.d. waarin/waaraan de werkzaamheden worden verricht al dan niet inclusief aanwezige meubelstukken/overige onderdelen van het interieur. Tenzij het werkprogramma anders vermeldt, valt onder de werkzaamheden niet het reinigen van computers en andere elektronische apparatuur.
10. Onder "werkprogramma" wordt verstaan: de tussen partijen overeengekomen gedetailleerde werkschrijving met - in ieder geval - een specificatie van de werkzaamheden, de werktijd(en), de locatie en de frequentie waar/waarin de werkzaamheden plaatsvinden.
11. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
12. Bij een discrepantie of strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een vertaling hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
13. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen vervolg- of deelopdrachten.

## **Artikel 2: Aanbod**

1. Tenzij in/bij een aanbod een geldigheidstermijn wordt vermeld, betreft dit een vrijblijvend aanbod. De gebruiker mag dit aanbod uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding herroepen.

2. Een samengesteld aanbod 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 is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte informatie en deze informatie onjuist/onvolledig blijkt te zijn of naderhand wijzigt, mag de gebruiker de opgegeven prijzen, tarieven en/of (op)levertermijnen aanpassen.
4. Het aanbod, de prijzen en/of de tarieven gelden niet automatisch voor nieuwe of vervolgoopdrachten.
5. Getoonde en/of verstrekte monsters en voorbeelden van te gebruiken/leveren zaken evenals opgaven van eigenschappen en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van de gebruiker zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden alleen ter aanduiding. Hieraan kan de wederpartij geen rechten ontlenu.
6. De verstrekte monsters en voorbeelden blijven eigendom van de gebruiker en worden op diens eerste verzoek op kosten van de wederpartij aan de gebruiker geretourneerd.
7. De gebruiker mag de ten behoeve van het aanbod gemaakte kosten bij de wederpartij in rekening brengen als hij de wederpartij vooraf schriftelijk op deze kosten heeft gewezen.

### **Artikel 3: Totstandkoming overeenkomsten, looptijd overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de wederpartij het aanbod van de gebruiker heeft geaccepteerd (bijvoorbeeld door ondertekening van een door de gebruiker aangeleverd(e) (duur)overeenkomst of werkprogramma), ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van dit aanbod. Wanneer deze acceptatie echter op wezenlijke punten afwijkt, komt de overeenkomst pas tot stand nadat de gebruiker schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. 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.
3. Een overeenkomst voor het verrichten van eenmalige werkzaamheden eindigt van rechtswege op het moment dat de overeengekomen werkzaamheden zijn afgerond.
4. Tenzij partijen uitdrukkelijk een andere looptijd overeenkomen, wordt een duurovereenkomst aangegaan voor de duur van 12 maanden vanaf de datum van ondertekening van de overeenkomst. Na afloop van deze initiële periode wordt de duurovereenkomst telkens stilzwijgend voor eenzelfde periode verlengd, tenzij één der partijen de overeenkomst uiterlijk 3 maanden voor einde van de looptijd schriftelijk opzegt.
5. In afwijking van het vorige lid, mag de consument de duurovereenkomst na het verstrijken van de initiële periode op ieder moment opzeggen met in achtneming van een opzegtermijn van één maand.

### **Artikel 4: Vergoeding, prijzen, tarieven**

1. Tenzij partijen een uurtarief overeenkomen, verricht de gebruiker de overeengekomen prestatie tegen een - al dan niet periodieke - vaste vergoeding.
2. Indien dit aan de orde is, is de vergoeding gebaseerd op het overeengekomen werkprogramma. Daarnaast is de vergoeding - onder meer - afhankelijk van de opgegeven/opgenomen oppervlakte, bezetting, aankleding en inventaris van het object en van het gebruik en de bestemming van het object en de intensiteit waarmee het object gebruikt wordt.
3. De gebruiker mag deze vaste vergoeding verhogen, indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat de overeengekomen/verwachte hoeveelheid werk niet goed werd ingeschat - al dan niet doordat de in lid 2 genoemde aspecten wijzigen of niet correct bleken -, deze inschattingfout niet te

- wijten is aan de gebruiker en in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd de werkzaamheden te verrichten tegen de overeengekomen vergoeding. Dit geldt onverminderd het bepaalde in lid 8.
4. Indien partijen een uurtarief overeenkomen, berekent de gebruiker de vergoeding op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van dit uurtarief. Bij geschillen over het aantal bestede/de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van de gebruiker bindend, behoudens tegenbewijs van de wederpartij.
  5. Tenzij partijen anders overeenkomen, geldt het uurtarief/de vergoeding voor normale werkdagen en wordt hieronder verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) voor de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.
  6. Bij spoedopdrachten of indien de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij plaatsvinden buiten de normale werkdagen, mag de gebruiker een toeslag berekenen over het uurtarief/de vergoeding.
  7. De in een aanbod, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals transportkosten, reiskosten, administratiekosten, kosten voor het aanvragen van vergunningen en declaraties van ingeschakelde derden. Tenzij anders vermeld, zijn de prijzen/tarieven inclusief de kosten van de benodigde reinigings- en hulpmiddelen, maar exclusief de kosten van de te leveren facilitaire producten.
  8.
    - a. Indien zich tussen het sluiten en de uitvoering van de overeenkomst voor de gebruiker (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen door wijzigingen in de wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen of wijzigingen in de prijzen van de benodigde zaken, mag de gebruiker de overeengekomen prijzen en tarieven dienovereenkomstig verhogen en aan de wederpartij in rekening brengen.
    - b. Bij prijs- of tariefverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst mag de consument de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring ontbinden. Tenzij de consument binnen 14 dagen na mededeling van de prijs- of tariefwijziging aangeeft gebruik te willen maken van zijn ontbindingsrecht, mag de gebruiker er vanuit gaan dat de consument met deze wijziging heeft ingestemd.
  9. Bij duurovereenkomsten mag de gebruiker jaarlijks een reguliere prijs- of tariefverhoging doorvoeren en doorberekenen aan de wederpartij. De gebruiker informeert de wederpartij uiterlijk één maand voor ingangsdatum van de prijs- of tariefverhoging.

#### **Artikel 5:       Inschakeling derden**

Als de gebruiker dit nodig acht, mag hij bepaalde werkzaamheden door derden laten verrichten.

#### **Artikel 6:       Verplichtingen van de wederpartij**

1. De wederpartij zorgt ervoor 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. hij de gebruiker in ieder geval informeert over de staat en het soort gebruik van het te reinigen object met het oog op door de gebruiker aan te wenden zaken, werkwijzen, methoden e.d.;
  - c. de gebruiker (telkens) tijdig kan beschikken over/toegang heeft tot het object en de voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijke toegangsgegevens, sleutels, huisregels e.d.;
  - d. het object voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen;
  - e. de gebruiker - voor zover redelijkerwijs mogelijk - niet bij de uitvoering van de werkzaamheden wordt gehinderd/belemmerd door in/bij het object aanwezige werknemers/derden en deze werknemers of derden - indien nodig - medewerking verlenen;
  - f. het object voorzien is van goede verlichting en - bij binnenwerkzaamheden - voldoende verwarmd en geventileerd is;

- g. de gebruiker in/bij het object kosteloos kan beschikken over de door hem gewenste aansluitmogelijkheden voor elektriciteit (krachtstroom), gas en water. Verloren arbeidsuren als gevolg van water-, gas- of stroomuitval zijn voor rekening van de wederpartij;
  - h. in/bij het object voldoende voorzieningen beschikbaar zijn voor het inzamelen van afval;
  - i. in/bij het object een (afsluitbare) ruimte beschikbaar is waar de zaken en hulpmiddelen, machines, apparatuur e.d. van de gebruiker opgeslagen of opgeborgen kunnen/kan worden zonder dat beschadiging of diefstal kan plaatsvinden;
  - j. in/bij het object kosteloos de door de gebruiker en/of diens onderaannemers in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn.
2. De wederpartij zorgt ervoor, dat de verstrekte informatie, sleutels, toegangscode's e.d. juist, volledig en actueel is/zijn en vrijwaart de gebruiker voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist/actueel en/of onvolledig zijn hiervan.
  3. De gebruiker behandelt de door de wederpartij verstrekte informatie, sleutels, toegangscode's e.d. vertrouwelijk en verstrekt deze alleen aan derden 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 en hulpmiddelen, machines, apparatuur e.d. die de gebruiker tijdens de uitvoering van de werkzaamheden bij de wederpartij gebruikt of heeft opgeslagen. Daaronder valt tevens schade ontstaan door onvolkomenheden, mankementen e.d. op/aan het object.
  5. Indien de wederpartij niet (tijdig) aan voornoemde verplichtingen voldoet, mag de gebruiker de uitvoering van de overeenkomst opschorten totdat de wederpartij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten en overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.
  6. Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt en de gebruiker niet direct nakoming verlangt, tast dit het recht van de gebruiker niet aan om later alsnog nakoming te verlangen.

#### **Artikel 7:       Reinigings- en hulpmiddelen, reinigingsmethoden**

1. De gebruiker is vrij in zijn keuze van reinigings- en hulpmiddelen en/of reinigingsmethoden, maar hij staat er voor in dat de gebruikte middelen en methoden deugdelijk en zo min mogelijk milieubelastend zijn.
2. Als de wederpartij wil dat de gebruiker specifieke middelen/methoden gebruikt of toepast, waarvan de gebruiker de uitwerking op het object niet kent of welke middelen/methoden hij uitdrukkelijk afraadt, informeert de gebruiker de wederpartij hierover. Indien de wederpartij desondanks het gebruik van deze middelen/methoden voorschrijft, is de gebruiker niet aansprakelijk voor de gevolgen van dit gebruik en de hieruit voortvloeiende schade.
3. De gebruiker behoudt zich nadrukkelijk het recht voor (chemische) reinigings- en hulpmiddelen en reinigingsmethoden, die naar zijn oordeel schadelijk zijn of gevaar (kunnen) opleveren voor zijn werknemers, te weigeren. In voorkomende gevallen overlegt de gebruiker met de wederpartij over alternatieve middelen/methoden.
4. Geen klachten zijn mogelijk over aantastingen van het object door gebruikte middelen/methoden indien de gebruiker niet wist en in redelijkheid niet kon weten dat deze middelen/methoden dergelijke aantastingen zouden veroorzaken. De gebruiker is alsdan niet aansprakelijk voor 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 geeft de gebruiker - op diens verzoek en met inachtneming van de wettelijke bepalingen inzake privacybescherming - de namen, voornamen en woonplaatsen van de door hem ingezette werknemers en eventuele wijzigingen in de bezetting aan de wederpartij door.
3. De gebruiker instrueert zijn werknemers zich te conformeren aan de bij de wederpartij geldende algemene huisregels, mits de wederpartij de gebruiker tijdig over deze huisregels informeert.
4. De wederpartij legt voorkomende vragen met betrekking tot de werknemers schriftelijk aan de gebruiker voor.
5. Het is de wederpartij verboden om tijdens de looptijd van de overeenkomst en gedurende 6 maanden na het eindigen daarvan een arbeidsovereenkomst aan te bieden aan werknemers van de gebruiker of deze werknemers op enigerlei andere wijze - buiten de gebruiker om - direct/indirect in te schakelen voor het verrichten van werkzaamheden.
6. De wederpartij informeert de gebruiker zo spoedig mogelijk, indien een werknemer probeert om rechtstreeks voor/via de wederpartij werkzaamheden te gaan verrichten. De wederpartij bevestigt deze melding naderhand ook schriftelijk aan de gebruiker.
7. Indien de wederpartij handelt in strijd met de leden 5 en 6, is hij per overtreding aan de gebruiker een onmiddellijk en volledig opeisbare boete van € 4.500,00 verschuldigd. Dit laat onverlet het recht van de gebruiker op vergoeding van de daadwerkelijk geleden schade.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen voor overname van werknemers van de gebruiker gelden niet indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen of toepasselijke CAO-bepalingen zich hiertegen verzetten.

#### **Artikel 9: Termijnen, voortgang en uitvoering overeenkomst**

1. 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 - , maar overeengekomen termijnen zijn nooit fatale termijnen. Indien de gebruiker zijn verplichtingen niet (tijdig) nakomt, moet de wederpartij hem schriftelijk in gebreke stellen en daarbij nog een redelijke termijn gunnen om deze alsnog na te komen.
2. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van het werk wordt vertraagd doordat:
  - a. de gebruiker niet tijdig alle noodzakelijke informatie, sleutels, toegangscode's e.d. 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 opleveringstermijn en op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen.
3. De gebruiker mag de overeenkomst in gedeelten uitvoeren en iedere deelprestatie of -levering afzonderlijk dan wel periodiek factureren.
4. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij wordt bespoedigd, mag de gebruiker de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten in rekening brengen bij de wederpartij.
5. Het risico voor te leveren zaken gaat op de wederpartij over op het moment dat deze bij het object/de locatie van de wederpartij aankomen.
6. Verzending of transport van de zaken vindt plaats voor risico van de gebruiker, maar voor rekening van de wederpartij.
7. De gebruiker voert de werkzaamheden op zodanige wijze uit dat schade aan het object, aan personen of aan eigendommen van de wederpartij/diens werknemers en schade aan het milieu zoveel mogelijk

wordt beperkt. De gebruiker volgt de in dit kader door of namens de wederpartij gegeven orders en aanwijzingen zoveel mogelijk op.

8. De gebruiker informeert de wederpartij over de gevolgen voor overeengekomen prijzen, tarieven en termijnen:
  - a. bij door de wederpartij gewenste wijzigingen in het overeengekomen werk;
  - b. indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat deze als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kan worden uitgevoerd. In dit geval overlegt de gebruiker eerst met de wederpartij over de gewijzigde uitvoering. Indien uitvoering onmogelijk is geworden, heeft de gebruiker in ieder geval recht op volledige vergoeding van de al verrichte werkzaamheden en leveringen.
9. Meer- en minderwerk 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 die niet zijn opgenomen in het aanbod, de opdracht of het werkprogramma. De gebruiker mag de hiermee gemoeide kosten afzonderlijk aan de wederpartij in rekening brengen.

#### **Artikel 10: Goedkeuring en oplevering bij losse opdrachten**

1. Op het moment dat de overeengekomen werkzaamheden afgerond zijn en het object (weer) gebruiksklaar is, informeert de gebruiker de wederpartij hierover.
2. De werkzaamheden zijn conform de overeenkomst opgeleverd, op het moment dat de wederpartij het object heeft gecontroleerd en de opleverstaat of werkbon voor goedkeuring heeft getekend.
3. De werkzaamheden worden geacht te zijn goedgekeurd indien:
  - a. de wederpartij een verstrekte opleverstaat of werkbon niet binnen 2 werkdagen getekend aan de gebruiker retourneert en hij binnen deze termijn ook niet heeft gereclameerd;
  - b. de gebruiker geen opleverstaat of werkbon heeft verstrekt en de wederpartij niet binnen 2 werkdagen na afronding van de werkzaamheden heeft gereclameerd;
  - c. het object al voor het verstrijken van de in sub b genoemde termijn (weer) door de wederpartij in gebruik is genomen.
4. Nog niet verrichte/niet beëindigde werkzaamheden van door of namens de wederpartij ingeschakelde derden, die van invloed zijn op een behoorlijk gebruik van het object of op het resultaat van de werkzaamheden van de gebruiker, zijn geen reden tot onthouding van een goedkeuring aan het door de gebruiker voltooide werk.
5. Indien de wederpartij na de oplevering nog gebreken, onvolkomenheden e.d. constateert, gelden hiervoor de bepalingen van het klachtartikel.

#### **Artikel 11: Klachten**

1. De wederpartij controleert de geleverde zaken direct na ontvangst en vermeldt eventuele zichtbare gebreken, beschadigingen, afwijkingen in aantallen en overige onvolkomenheden op de vrachtbrief of begeleidende bon of meldt deze - bij gebreke daarvan - binnen 2 werkdagen aan de gebruiker, gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan. Indien dergelijke klachten niet tijdig worden gemeld, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen en aan de overeenkomst te beantwoorden.
2. Overige klachten over de geleverde zaken meldt de wederpartij direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen 1 maand na levering - schriftelijk aan de gebruiker. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij.
3. Klachten over de verrichte werkzaamheden/de uitvoering van het werkprogramma meldt de wederpartij eveneens direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen 2 werkdagen - aan de gebruiker, zodat de gebruiker in staat wordt gesteld de klachten te verhelpen. Ook hierbij bevestigt de wederpartij de klachten na melding schriftelijk aan de gebruiker. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor

risico van de wederpartij. Indien dergelijke klachten niet tijdig worden gemeld, worden de werkzaamheden geacht conform de overeenkomst te zijn verricht.

4. Bij een duurovereenkomst, controleert de wederpartij de werkzaamheden op regelmatige basis. Indien de werkzaamheden in belangrijke mate afwijken van het werkprogramma of van een tussen partijen overeengekomen kwaliteitsnormering- en controlesysteem, meldt de wederpartij dit conform lid 3 aan de gebruiker. Daarbij geeft de wederpartij een nauwkeurige omschrijving van het tijdstip en de ruimte waarop de klacht betrekking heeft, evenals de aard en de ernst van de geconstateerde afwijking. De wederpartij geeft de gebruiker daarbij een redelijke termijn om de geconstateerde onvolkomenheden en/of afwijkingen te herstellen.
5. Klachten over een specifieke werknemer meldt de wederpartij eveneens schriftelijk aan de gebruiker met een nauwkeurige omschrijving van de klacht. Bij herhaalde, gegronde klachten over dezelfde werknemer, spant de gebruiker zich in de betrokken werknemer te vervangen door een andere werknemer.
6. Bij gebreke van een tijdige klacht, is geen beroep mogelijk op een overeengekomen garantie.
7. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
8. Het vorige lid geldt niet voor de consument.
9. De wederpartij stelt de gebruiker in staat de klacht te onderzoeken en verstrekt alle hiervoor relevante informatie. Indien voor het onderzoek noodzakelijk is dat de gebruiker de klacht ter plaatse moet onderzoeken, geschiedt dit voor rekening van de wederpartij, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn.

#### **Artikel 12:     Garanties**

1. De gebruiker voert de overeengekomen werkzaamheden naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen uit, maar geeft nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk - al dan niet in het werkprogramma of een kwaliteitsnormering- en controlesysteem - 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 verstrekt over de eigenschappen hiervan. Indien door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, geldt die garantie op dezelfde wijze tussen partijen. De gebruiker informeert de wederpartij hierover.
3. Geen beroep op de garantie is mogelijk, zolang de wederpartij de voor de werkzaamheden/de zaken overeengekomen vergoeding/prijs nog niet heeft voldaan.
4. Het vorige lid geldt niet voor de consument.
5. Bij een terecht beroep op de garantie zorgt de gebruiker - naar zijn keuze - voor het alsnog kosteloos 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 prijs of vergoeding. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het aansprakelijkheidsartikel.
6. De consument mag altijd kiezen voor 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 dit laatste geval mag de consument de overeenkomst bij schriftelijke verklaring ontbinden of een korting op de overeengekomen prijs of vergoeding verlangen.

#### **Artikel 13:     Aansprakelijkheid**

2. Buiten de expliciet overeengekomen of door de gebruiker gegarandeerde resultaten of kwaliteitseisen, aanvaardt de gebruiker geen enkele aansprakelijkheid.
3. De gebruiker is alleen aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.

4. De wederpartij neemt alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming of beperking van de schade.
5. Indien de gebruiker aansprakelijk is, is de schadevergoedingsplicht 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 beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de verrichte werkzaamheden en/of geleverde zaken.
6. Uiterlijk binnen 6 maanden nadat hij bekend is geworden of had kunnen zijn met de door hem geleden schade, moet de wederpartij de gebruiker hiervoor aanspreken.
7. In afwijking van het vorige lid geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.
8. De gebruiker is niet aansprakelijk - en de wederpartij kan geen beroep doen op de toepasselijke garantie - indien de schade is ontstaan door:
  - a. ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met het doel van de geleverde zaken of gebruik in strijd met de door/namens de gebruiker verstrekte instructies, adviezen, (gebruiks)aanwijzingen e.d.;
  - b. ondeskundig(e) bewaring (opslag) of onderhoud van geleverde zaken;
  - c. fouten, onvolledigheden, gebreken e.d. in de door of namens de wederpartij aan de gebruiker verstrekte/voorgeschreven informatie of reinigings- of hulpmiddelen of reinigingsmethoden;
  - d. aanwijzingen of instructies van/namens de wederpartij;
  - e. of als gevolg van een keuze van de wederpartij die afwijkt van wat de gebruiker adviseerde en/of gebruikelijk is;
  - f. of doordat door/namens de wederpartij (schoonmaak)werkzaamheden of bewerkingen aan het object zijn uitgevoerd die relevant zijn voor of van invloed zijn op de door de gebruiker verrichte/te verrichten werkzaamheden.
9. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in het vorige lid volledig aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart de gebruiker voor eventuele aanspraken van derden.
10. 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.

#### **Artikel 14: Betaling**

1. De gebruiker mag altijd een (gedeeltelijke) vooruitbetaling of andere zekerheid voor betaling vragen. De gevraagde vooruitbetaling bedraagt voor consumenten maximaal 50% van de overeengekomen prijs.
2. Betaling moet binnen een vervaltijd van 30 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien niet binnen deze betaaltermijn bezwaar is 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. In voornoemde situatie geldt voor de consument een vertragingsrente ter grootte van 6% op jaarbasis, tenzij de wettelijke rente hoger is. In dat geval geldt de wettelijke rente.
5. Indien na aanmaning betaling alsnog uitblijft, mag de gebruiker bovendien aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,00.
6. De gebruiker geeft aan de consument bij genoemde aanmaning minimaal een termijn van 15 dagen om alsnog te betalen. Blijft betaling opnieuw uit, dan bedragen de buitengerechtelijke incassokosten voor de consument:



- 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.
7. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten mag de gebruiker de hoofdsom van de vordering na verloop van 1 jaar verhogen met de in dat jaar opgebouwde verdragingsrente.
  8. Bij uitblijven van volledige betaling, mag de gebruiker de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat er alsnog betaald is of hiervoor een deugdelijke zekerheid is gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft de gebruiker eveneens indien hij al voordat de wederpartij/de consument in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij/consument te twijfelen.
  9. Ontvangen betalingen brengt de gebruiker eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij bij de betaling schriftelijk wordt vermeld dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
  10. 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.
  11. Het vorige lid geldt niet voor de consument.

**Artikel 15: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.**

1. De gebruiker mag de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij ontbinden op het tijdstip waarop de wederpartij:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag hiertoe 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 (delen van) zijn vermogen verliest.
2. De wederpartij informeert de curator of bewindvoerder altijd over de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

**Artikel 16: Overmacht**

1. Bij overmacht van de wederpartij of de gebruiker, mag laatstgenoemde de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn opschorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht van de gebruiker wordt verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van de gebruiker, van de door hem ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan zijn zijde.
3. In de volgende omstandigheden is in ieder geval sprake van overmacht bij de gebruiker: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van de gebruiker of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de bij het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit, internet- of telefoonverbindingen, natuurverschijnselen,

(natuur)rampen e.d. 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 gedeeltelijk is uitgevoerd, moet de wederpartij zijn verplichtingen jegens de gebruiker tot aan dat moment nakomen.

#### **Artikel 17: Annulering, opschorting**

1. Indien de wederpartij de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering wil annuleren, mag de gebruiker van de wederpartij een gefixeerde schadevergoeding vragen voor alle gemaakte kosten en de door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. Naar keuze van de gebruiker en afhankelijk van de al verrichte werkzaamheden en/of leveringen bedraagt deze schadevergoeding 20 tot 100% van de overeengekomen prijs.
2. Indien de wederpartij een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet, mag de gebruiker de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen/gebruikelijke uurtarief bij hem in rekening brengen.
3. De wederpartij vrijwaart de gebruiker voor uit de annulering voortvloeiende aanspraken van derden.
4. De gebruiker mag de verschuldigde schadevergoeding verrekenen met alle door de wederpartij betaalde bedragen en eventuele tegenvorderingen van de wederpartij.
5. Bij opschorting van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij, is de vergoeding voor alle verrichte werkzaamheden en/of leveringen per direct opeisbaar en mag de gebruiker deze bij de wederpartij in rekening brengen. Dit geldt ook voor al gemaakte kosten, kosten voortvloeiend uit de opschorting en/of uren die op het moment van opschorting al door de gebruiker zijn gereserveerd voor de opschortingperiode.
6. Kosten die voor de gebruiker voortvloeien uit het hervatten van de werkzaamheden, zijn voor rekening van de wederpartij. Indien de uitvoering van de overeenkomst na de opschorting niet kan worden hervat, mag de gebruiker de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij ontbinden.

#### **Artikel 18: Toepasselijk recht, bevoegde rechter**

1. Op de tussen partijen gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van de gebruiker, maar de gebruiker behoudt altijd het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van de wederpartij.
3. Ongeacht de keuze van de gebruiker, behoudt de consument altijd het recht het geschil voor te leggen aan de wettelijk bevoegde rechter. De consument moet deze keuze binnen een maand na ontvangst van de dagvaarding kenbaar maken aan de gebruiker.
4. Indien de wederpartij gevestigd is buiten Nederland, mag de gebruiker er voor kiezen het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar de wederpartij gevestigd is.

Datum: 4 september 2017