

# Algemene voorwaarden - v2

Raven Cleaning

09-12-2018

Versie 1.1 december 2018

Algemene Voorwaarden - Raven Cleaning

Dit zijn de algemene voorwaarden van Raven Cleaning ("Raven Cleaning"). Het adres van Raven Cleaning is Krachtighuizerkern 7, 3881 PK Putten, met het KvK-nummer 08208019.

Mocht u vragen hebben over deze voorwaarden, dan kunt u contact opnemen via [info@ravencleaning.nl](mailto:info@ravencleaning.nl) of per post: Raven Cleaning, Krachtighuizerkern 7, 3881 PK Putten.

Wij hebben het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. U stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden op de opdracht van toepassing zal zijn. Afspraken die afwijken van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd.

## Artikel 1 - Dienstverlening

Onze dienstverlening bestaat uit glasbewassing, schoonmaakwerkzaamheden, opleveringen, reiniging zonnepanelen, levering van RC VliegEx, enz..

## Artikel 2 - Toepassing Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en opdracht tussen Raven Cleaning en u (de "Opdrachtgever"). Wij zullen deze algemene voorwaarden op verzoek kosteloos aan u toezenden. De algemene voorwaarden zijn ook beschikbaar op [www.ravencleaning.nl](http://www.ravencleaning.nl).

## Artikel 3 - Totstandkoming opdracht

De opdracht komt tot stand wanneer Opdrachtgever laat blijken met de opdracht in te stemmen.

## Artikel 4 - Offertes en aanbiedingen

1. Alle door Raven Cleaning gemaakte aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders afgesproken. Een aanbod in een offerte geldt enkel voor de specifieke onderliggende opdracht (en niet voor eventuele toekomstige opdrachten).
2. Als de Opdrachtgever aan Raven Cleaning gegevens verstrekt, mag Raven Cleaning ervan uitgaan dat deze kloppen en zal hij zijn offerte hierop baseren.
3. De offerte is 14 dagen geldig, tenzij anders is afgesproken.

## Artikel 5 - Prijs

1. Raven Cleaning mag de prijs voor de dienstverlening tussentijds verhogen als er onvoorziene en kostprijsverhogende omstandigheden plaatsvinden na de totstandkoming van de opdracht.
2. Als Raven Cleaning genooddaakt is om de prijs te verhogen door de omstandigheden genoemd in het vorige artikel, dan heeft de Opdrachtgever het recht de opdracht te annuleren. Reeds gemaakte kosten of uren worden in rekening gebracht. Opdrachtgever heeft in dergelijke gevallen geen recht op compensatie of schadevergoeding.
3. De prijs is exclusief eventuele onkosten van Raven Cleaning en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege.
4. Raven Cleaning indexeert de vaste prijsafspraken 1x per jaar.

## Artikel 6 - Betaling en incassokosten

1. Opdrachtgever moet altijd binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.
2. Als Opdrachtgever de factuur niet op tijd betaalt, is hij van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan de wettelijke rente (als hij een consument is) of de wettelijke handelsrente (als hij een onderneming is) verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. De volledige vordering van Raven Cleaning op Opdrachtgever is onmiddellijk opeisbaar als:
  - a. Opdrachtgever een betalingstermijn overschrijdt;
  - b. Opdrachtgever failliet is verklaard of in surseance van betaling verkeert;
  - c. Opdrachtgever (vennootschap) ontbonden of geliquideerd wordt;
  - d. Opdrachtgever (natuurlijk persoon) onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
4. Als opdrachtgever niet op tijd betaalt, is hij per direct in verzuim. Hij is dan alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan Raven Cleaning. Bij een factuurbedrag tot €267 zullen deze kosten €40 zijn. Bij een hoger factuurbedrag zijn de maximale incassokosten als volgt:
  - 15% over de eerste €2500;
  - 10% over het deel dat daarna overblijft, tot €5000;
  - 5% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €10.000;
  - 1% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €200.000;

- 0,5% over het overige deel.

#### Artikel 7 - Contractsduur

Raven Cleaning en Opdrachtgever gaan de opdracht aan voor onbepaalde tijd, tenzij Partijen anders overeenkomen.

- De overeenkomst kan op elk moment zonder opzegtermijn door beide partijen worden beëindigd.
- Partijen kunnen in gezamenlijk overleg de overeenkomst op elk moment beëindigen.

#### Artikel 8 - Derden

Raven Cleaning mag werkzaamheden (deels) laten verrichten door derden. Artikelen 7:404 BW (uitvoering door bepaalde persoon), artikel 7:407 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) en 7:409 BW (overlijden van bepaalde persoon) zijn niet van toepassing.

#### Artikel 9 - Uitvoering opdracht

1. Raven Cleaning zal de opdracht naar zijn beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Raven Cleaning mag de opdracht in verschillende fasen uitvoeren en de uitgevoerde delen afzonderlijk factureren.
3. Als Raven Cleaning de opdracht in fasen uitvoert, kan hij de uitvoering van de onderdelen van een volgende fase opschorten, totdat Opdrachtgever de resultaten van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
4. Opdrachtgever zorgt dat hij tijdig alle informatie of materialen aan Raven Cleaning verstrekt, die noodzakelijk zijn voor Raven Cleaning om de opdracht uit te voeren.
5. Als Opdrachtgever de noodzakelijke informatie of materialen niet tijdig verstrekt, mag Raven Cleaning de uitvoering van de opdracht opschorten en de extra kosten die voortvloeien uit de vertraging factureren. Raven Cleaning is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Raven Cleaning is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

#### Artikel 10 - Wijziging opdracht

1. Als tijdens de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de inhoud van de opdracht te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen dat in onderling overleg doen.
2. Raven Cleaning kan de overeengekomen prijs verhogen of verlagen. Raven Cleaning zal (als het mogelijk is) daarvan vooraf een prijsopgave doen. Door een wijziging van de opdracht kan ook de opgegeven termijn van uitvoering veranderen. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de opdracht, prijs en uitvoeringstermijn.
3. Raven Cleaning mag een verzoek tot wijziging van de opdracht van Opdrachtgever weigeren, als dit in kwalitatief of kwantitatief opzicht gevolg kan hebben voor de werkzaamheden.

#### Artikel 11 - Opschorting, ontbinding

1. Raven Cleaning mag de opdracht opschorten als hij door omstandigheden (die buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij niet op de hoogte was) tijdelijk zijn verplichtingen niet kan nakomen.
2. Als nakoming blijvend onmogelijk is, kunnen partijen de opdracht ontbinden voor het deel dat nog niet is nagekomen.
3. Raven Cleaning mag nakoming van de opdracht opschorten of ontbinden als Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of niet op tijd nakomt. Opdrachtgever moet Raven Cleaning dan schadevergoeding betalen of schadeloos stellen.

#### Artikel 12 - Tussentijdse opzegging

1. Als Raven Cleaning de opdracht tussentijds opzegt, zal Raven Cleaning zorgen voor overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij de opzegging toerekenbaar is aan Opdrachtgever. Als de overdracht van de werkzaamheden voor Raven Cleaning extra kosten meebrengt, komen de kosten voor rekening van Opdrachtgever.
2. Raven Cleaning mag de opdracht direct opzeggen (en is geen schadevergoeding of schadeloosstelling verplicht) in een van de volgende gevallen:
  - a. Opdrachtgever overschrijdt een betalingstermijn;
  - b. Opdrachtgever is failliet of in surseance van betaling;
  - c. Opdrachtgever (vennootschap) wordt ontbonden of geliquideerd;
  - d. Opdrachtgever (natuurlijk persoon) wordt onder curatele gesteld of overlijdt;
  - e. Er is sprake van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken.

#### Artikel 13 - Overmacht

1. Raven Cleaning hoeft zijn verplichtingen niet na te komen als er sprake is van overmacht.
2. Raven Cleaning kan tijdens de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Als deze periode langer duurt dan 2 maanden dan mogen allebei de partijen de opdracht ontbinden, zonder dat ze schadevergoeding verplicht zijn.
3. Als Raven Cleaning zijn verplichtingen deels is nagekomen en als het nagekomen gedeelte zelfstandig waarde

heeft, mag Raven Cleaning het nagekomen deel factureren.

#### Artikel 14 - Garanties

1. Raven Cleaning garandeert dat wat hij levert, voldoet aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering gesteld kunnen worden.
2. Deze garantie geldt niet wanneer Opdrachtgever het geleverde verkeerd gebruikt.
3. Deze garantie geldt ook niet als er een gebrek ontstaat door omstandigheden waar Raven Cleaning niets aan kan doen.

#### Artikel 15 - Onderzoek

1. Opdrachtgever moet het geleverde onderzoeken op het moment dat hij het ter beschikking krijgt of wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Opdrachtgever moet onderzoeken of de kwaliteit en de kwantiteit van het geleverde klopt met hetgeen is overeengekomen en of het voldoet aan de eisen die partijen zijn overeengekomen.
2. Opdrachtgever moet eventuele zichtbare gebreken binnen veertien dagen na levering schriftelijk aan Raven Cleaning mededelen. Eventuele niet zichtbare gebreken moet hij dertig dagen na ontdekking daarvan schriftelijk aan Raven Cleaning mededelen. De melding moet een gedetailleerde omschrijving van het gebrek bevatten.

#### Artikel 16 - Klachten

1. Opdrachtgever moet eventuele klachten schriftelijk en binnen een maand melden.
2. Als Opdrachtgever een klacht op tijd indient, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
3. Als Opdrachtgever een klacht later meldt, komt hem geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
4. Als vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dit op tijd is gemeld, dan zal Raven Cleaning de gebrekkige zaak binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving van het gebrek door Opdrachtgever vervangen, herstellen of vergoeden.
5. Als komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten van Raven Cleaning die daardoor zijn ontstaan (zoals onderzoekskosten) geheel voor rekening van Opdrachtgever.

#### Artikel 17 - Aansprakelijkheid

1. Raven Cleaning is alleen aansprakelijk voor directe schade van Opdrachtgever, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een tekortkoming van Raven Cleaning.
2. Raven Cleaning is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat hij is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. De aansprakelijkheid van Raven Cleaning is steeds beperkt tot de factuurwaarde met een maximum van €150,00.
4. De aansprakelijkheid van Raven Cleaning is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat zijn verzekeraar in dat geval uitkeert.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Raven Cleaning.

#### Artikel 18 - Privacy Statement

Raven Cleaning beschermt uw persoonlijke gegevens goed. U kunt onze privacy statement vinden als bijlage bij deze algemene voorwaarden.

#### Artikel 19 - Verjaringstermijn

De verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegen Raven Cleaning is één jaar.

#### Artikel 20 - Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart Raven Cleaning voor eventuele aanspraken van derden die schade lijden door uitvoering van de opdracht en waarvan de oorzaak niet aan Raven Cleaning toerekenbaar is.
2. Als derden Raven Cleaning aanspreken, zal Opdrachtgever hem zowel buiten als in rechte bijstaan en alles doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden.
3. Als Opdrachtgever geen maatregelen neemt, mag Raven Cleaning zelf daartoe overgaan. Alle kosten en schade die daardoor ontstaan voor Raven Cleaning, komen geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
4. Raven Cleaning levert alleen diensten en of goederen in Nederland, zowel offline als online.

#### Artikel 21 - Geheimhouding

1. Tenzij er een wettelijke plicht of beroepsplicht is tot bekendmaking, zal Raven Cleaning alle informatie van Opdrachtgever geheimhouden tegenover derden.
2. Raven Cleaning zal de informatie die door Opdrachtgever is gegeven niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij werd verkregen, behalve als Raven Cleaning optreedt in een procedure waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
3. Opdrachtgever zal de inhoud van overeenkomsten, opdrachtbevestigingen, offertes, rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van Raven Cleaning niet openbaar maken en ervoor zorgen dat derden de inhoud daarvan niet zien.

#### Artikel 22 - Nietigheid

Als een deel van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de Overeenkomst. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.

Artikel 23 - Strijdige clausule

In het geval dat deze algemene voorwaarden en de overeenkomst tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden.

Artikel 24 - Toepasselijk recht

Nederlands recht.

Artikel 25 - Bevoegde rechter

Rechtbank Gelderland.