

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

a. Werkzaamheden

Alle reinigingswerkzaamheden, onderhoudswerkzaamheden aan civiele kunstwerken, werkzaamheden in de openbare ruimte en overige overeengekomen bedrijfsdiensten.

b. Opdrachtgever

Als opdrachtgever geldt de partij met wie de overeenkomst is gesloten. Dit laat wettelijke verplichtingen en aansprakelijkheden die voortvloeien uit de wet onverlet.

c. Aannemer

De natuurlijke of rechtspersoon die op basis van deze voorwaarden werkzaamheden uitvoert.

d. Werkprogramma

De overeengekomen werksomschrijving waarin aard, locatie, tijdstip, frequentie en kwaliteitsniveau van de werkzaamheden zijn vastgelegd.

e. Object

Het gebouw, terrein, civiel kunstwerk, schip, voertuig, sanitair of andere locatie waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.

f. Wet- en regelgeving

Alle toepasselijke wettelijke bepalingen, waaronder arbeids-, milieu-, veiligheids- en privacywetgeving.

g. Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 2 Toepasselijkheid en rangorde

a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van de aannemer.

b. Algemene of inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

c. Bij tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde:

1. de schriftelijke overeenkomst
2. de opdrachtbevestiging
3. het werkprogramma
4. deze algemene voorwaarden

d. Voor zover werkzaamheden worden uitgevoerd binnen een raamovereenkomst, nadere opdracht of aanbestedingsprocedure, prevaleren de daarin vastgelegde afspraken en procedures boven deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 Offertes

a. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.

b. Offertes hebben een geldigheid van 30 dagen, tenzij anders overeengekomen.

c. Offertes zijn gebaseerd op de bij aanvraag verstrekte informatie en omstandigheden.

Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomst

- a. De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of elektronische opdrachtbevestiging door de aannemer.
- b. Indien de opdrachtgever niet binnen acht (8) dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maakt, wordt de opdracht geacht te zijn aanvaard, voor zover wettelijk toegestaan.
- c. Bij eenmalige werkzaamheden geldt de feitelijke aanvang van de uitvoering als instemming met de opdrachtbevestiging en deze algemene voorwaarden.
- d. De opdrachtbevestiging en het werkprogramma bepalen gezamenlijk de inhoud van de overeenkomst.
- e. Het bepaalde in dit artikel laat onverlet de afspraken en procedures die gelden binnen een raamovereenkomst of aanbestedingsprocedure.

Artikel 5 Wijzigingen

Wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst zijn uitsluitend bindend indien deze schriftelijk of elektronisch door beide partijen zijn bevestigd, bij voorkeur in de vorm van een aanvullende clausule.

Artikel 6 Onderaanneming

- a. De aannemer is gerechtigd werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren.
- b. De aannemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering en naleving van wet- en regelgeving.
- c. De aannemer informeert de opdrachtgever indien werkzaamheden door derden worden uitgevoerd.
- d. Onderaannemers dienen te voldoen aan toepasselijke ketenverplichtingen, waaronder de Wet aanpak schijnconstructies en SNA-registratie indien vereist. Onderaannemers zijn verplicht de aannemer vooraf te informeren indien zij bij de uitvoering gebruikmaken van derden, waaronder zzp'ers of inleenconstructies.

Artikel 7 Uitvoering van de werkzaamheden

- a. Werkzaamheden worden uitgevoerd conform het werkprogramma.
- b. Kleine noodzakelijke afwijkingen zijn toegestaan mits de kwaliteit gelijkwaardig blijft en de opdrachtgever wordt geïnformeerd.
- c. Structurele afwijkingen met financiële gevolgen worden uitsluitend na schriftelijke bevestiging doorgevoerd.
- d. Werkzaamheden vinden plaats op werkdagen, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 8 Acceptatie, controle en klachten

- a. De werkzaamheden worden geacht te zijn geaccepteerd indien niet binnen vijf (5) werkdagen na uitvoering schriftelijk wordt geklaagd. Dit geldt niet voor gebreken die redelijkerwijs niet binnen deze termijn konden worden ontdekt.
- b. Klachten dienen een duidelijke omschrijving te bevatten van aard, locatie en ernst.
- c. De opdrachtgever stelt een redelijke hersteltermijn.
- d. Ontbinding is slechts mogelijk bij herhaalde of wezenlijke tekortkomingen.
- e. Na herstel vervallen alle aanspraken ter zake van de betreffende afwijking.

Artikel 9 Hulpmiddelen en faciliteiten

- a. Benodigde middelen zijn inbegrepen, tenzij anders overeengekomen.
- b. Water, gas en elektriciteit worden door de opdrachtgever kosteloos beschikbaar gesteld.
- c. Materialen en bedrijfsmiddelen blijven eigendom van de aannemer.
- d. De opdrachtgever stelt kosteloos redelijke faciliteiten beschikbaar voor personeel en opslag.
- e. Gebruik geschiedt conform geldende wet- en regelgeving.

Artikel 10 Prijs en indexatie

- a. De overeengekomen prijs is gebaseerd op de bij aanvang van de overeenkomst bekende omstandigheden.
- b. Prijzen worden jaarlijks automatisch aangepast op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) Alle huishoudens

(2015=100), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), waarbij wordt uitgegaan van de indexcijfers over de maand voorafgaand aan de indexeringsdatum.

c. Indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen die de kostprijs wezenlijk beïnvloeden en die niet of niet volledig via de CPI worden gecompenseerd, treden partijen in overleg over aanpassing van de prijs.

Artikel 11 Betaling

a. Betaling dient te geschieden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum.

b. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege wettelijke handelsrente verschuldigd.

c. Incassokosten worden in rekening gebracht conform de Wet Incassokosten.

d. De aannemer is gerechtigd de uitvoering van werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te schorten zolang de opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet.

e. Verrekening, opschorting of inhouding van betaling door de opdrachtgever is niet toegestaan, ook niet indien sprake is van klachten, geschillen of vermeende tekortkomingen, tenzij dwingend recht zich hiertegen verzet. Dit laat onverlet de rechten en bevoegdheden van de opdrachtgever voor zover deze voortvloeien uit dwingend publiekrecht.

Artikel 12 Eigendomsvoorbehoud

Geleverde goederen blijven eigendom van de aannemer totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. De aannemer is gerechtigd niet-verbruikte goederen terug te nemen.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

a. De aannemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe materiële schade en letselschade veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming.

b. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de AVB-verzekering wordt uitgekeerd, met een maximum van het laagste van het bedrag dat door de AVB-verzekering wordt uitgekeerd of de opdrachtsom, met een absoluut maximum van € 2.500.000 per gebeurtenis en per contractjaar.

c. Gevolgschade, vermogensschade en bedrijfsschade zijn uitgesloten.

d. Zaken onder feitelijk toezicht of bewerking van de aannemer zijn uitsluitend gedekt tot het verzekerde bedrag.

e. Schade dient binnen veertien (14) dagen na ontdekking of nadat deze redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden schriftelijk te worden gemeld.

f. De opdrachtgever vrijwaart de aannemer voor aanspraken van derden.

Artikel 14 Relatiebeding

a. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot zes (6) maanden na beëindiging daarvan, direct of indirect personeel van de aannemer in dienst te nemen, in te schakelen of op andere wijze werkzaamheden te laten verrichten. Dit beding wordt toegepast met inachtneming van proportionaliteit en redelijkheid, mede gelet op de aard en duur van de opdracht.

b. Bij overtreding is de opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van drie (3) maanden bruto loonsom van de betreffende medewerker, met een maximum van € 25.000 per overtreding, onverminderd het recht van de aannemer om volledige schadevergoeding te vorderen indien de schade hoger is dan de boete.

c. Het relatiebeding is niet van toepassing bij algemeen openbaar gepubliceerde vacatures of na voorafgaande schriftelijke toestemming van de aannemer.

Artikel 15 Duur en beëindiging

a. De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

b. Opzegging geschiedt schriftelijk met een opzegtermijn van drie (3) maanden tegen het einde van de kalendermaand.

c. De aannemer is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden bij herhaalde wanbetaling, faillissement of ernstige

contractbreuk.

d. Bij beëindiging worden reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten vergoed.

Artikel 16 Contractwisseling

a. De aannemer handelt conform de geldende cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.

b. Bij contractwisseling worden de cao-verplichtingen nageleefd.

c. Bij inbesteding is overgang van onderneming conform BW 7:662 e.v. van toepassing.

Artikel 17 Overmacht

a. Overmacht omvat onder meer pandemieën, overheidsmaatregelen, vergunningvertragingen, netcongestie, emissiebeperkingen, leveringsproblemen en extreme weersomstandigheden.

b. Overmacht geeft geen recht op prijsvermindering gedurende de eerste drie (3) maanden.

c. De aannemer is gerechtigd de uitvoering op te schorten zonder aansprakelijkheid.

d. Indien de overmachtsituatie langer voortduurt, treden partijen in overleg. Partijen spannen zich in om de gevolgen van overmacht zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 18 Privacy en vertrouwelijkheid

a. Partijen handelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

b. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

c. Datalekken worden onverwijld gemeld.

d. Vertrouwelijke informatie, sleutels en toegangsmiddelen worden zorgvuldig behandeld.

Artikel 19 Geschillen en toepasselijk recht

a. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

b. Geschillen worden voorgelegd aan de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Bijlage – Leesbare toelichting op de algemene voorwaarden

Deze bijlage geeft een begrijpelijke uitleg bij onze algemene voorwaarden. Het doel is om snel inzicht te geven in de belangrijkste afspraken. De juridische tekst van de algemene voorwaarden blijft altijd leidend.

Wat bedoelen we met bepaalde termen

In de algemene voorwaarden gebruiken we vaste begrippen. Hieronder leggen we ze kort uit:

- **Opdrachtgever**
De organisatie of persoon met wie wij een overeenkomst sluiten.
- **Aannemer**
Wij. De partij die de werkzaamheden uitvoert.
- **Werkzaamheden**
Alle afgesproken reinigings- en onderhoudswerkzaamheden aan civiele kunstwerken en de openbare ruimte.
- **Werkprogramma**
Het document waarin staat wat we doen, waar, wanneer, hoe vaak en met welk kwaliteitsniveau.
- **Object**
De locatie of het object waarop we werken, zoals een brug, terrein, gebouw of voertuig.

Wanneer geldt de overeenkomst

De overeenkomst geldt zodra wij jouw opdracht schriftelijk of per e-mail bevestigen.

Bij eenmalige werkzaamheden geldt ook de start van het werk als akkoord.

Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze offertes en overeenkomsten. Eventuele inkoop- of algemene voorwaarden van de opdrachtgever gelden niet, tenzij wij dit uitdrukkelijk anders afspreken. Dit geldt niet voor afspraken en procedures die voortvloeien uit een raamovereenkomst of aanbestedingsprocedure.

Offertes en afspraken

- Offertes zijn in principe vrijblijvend.
- De geldigheid van een offerte is 30 dagen, tenzij anders vermeld.
- Offertes zijn gebaseerd op de informatie die bij aanvraag is aangeleverd.

Uitvoering van de werkzaamheden

Wij voeren het werk uit volgens het afgesproken werkprogramma.

- Kleine aanpassingen zijn mogelijk zolang de kwaliteit gelijk blijft.
- Wij informeren de opdrachtgever hierover.
- Wijzigingen met financiële gevolgen doen wij alleen na schriftelijke bevestiging.

Werkzaamheden vinden normaal plaats op werkdagen, tenzij anders afgesproken.

Onderaannemers

Wij mogen werkzaamheden (deels) laten uitvoeren door derden.

Wij blijven verantwoordelijk voor de kwaliteit en naleving van wet- en regelgeving.

Als wij onderaannemers inschakelen, informeren wij de opdrachtgever hierover.

Controle en klachten

Na uitvoering mag de opdrachtgever het werk controleren.

- Klachten moeten binnen vijf werkdagen na uitvoering worden gemeld.
- Klachten moeten duidelijk omschrijven wat er niet in orde is en waar.
- Wij krijgen altijd de gelegenheid om het werk te herstellen.

Na herstel vervallen verdere aanspraken over dezelfde afwijking.

Prijs en indexatie

De prijs is gebaseerd op de omstandigheden bij aanvang van de overeenkomst.

- Jaarlijks passen wij de prijs automatisch aan op basis van de CPI.
- Bij uitzonderlijke kostenstijgingen die niet via indexatie worden gecompenseerd, gaan wij hierover in overleg.

Betaling

- Facturen moeten binnen 30 dagen worden betaald.
- Bij te late betaling mogen wij wettelijke rente en incassokosten rekenen.
- Als betaling uitblijft, mogen wij het werk tijdelijk stilleggen.

Klachten geven geen recht om betalingen op te schorten.

Aansprakelijkheid

Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een aantoonbare fout.

- Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat onze verzekering uitkeert.
- Gevolgschade en bedrijfsschade zijn uitgesloten.

Schade moet binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk worden gemeld.

Relatie met personeel

Tijdens de overeenkomst en tot zes maanden daarna mag de opdrachtgever geen personeel van ons overnemen of rechtstreeks inzetten.

Dit beding is bedoeld om continuïteit en kennis binnen onze organisatie te beschermen.

Duur en beëindiging

De overeenkomst loopt voor onbepaalde tijd, tenzij anders afgesproken.

- Opzeggen kan schriftelijk met een opzegtermijn van drie maanden.

- Bij ernstige tekortkomingen of wanbetaling mogen wij de overeenkomst beëindigen.

Bij beëindiging worden reeds uitgevoerde werkzaamheden vergoed.

Overmacht

Soms kunnen wij het werk tijdelijk niet uitvoeren door omstandigheden buiten onze invloed, zoals extreem weer of overheidsmaatregelen.

In dat geval mogen wij het werk opschorten zonder aansprakelijkheid. Wij blijven wel in overleg om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken.

Privacy en vertrouwelijkheid

Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.

- Persoonsgegevens gebruiken wij alleen voor de uitvoering van de overeenkomst.
- Datalekken melden wij direct.
- Sleutels en toegangsmiddelen behandelen wij zorgvuldig.

Geschillen

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen worden in principe voorgelegd aan de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche.

Slot

Deze bijlage is bedoeld als toelichting. Aan deze tekst kunnen geen rechten worden ontleend. Bij verschillen tussen deze toelichting en de algemene voorwaarden, geldt altijd de juridische tekst van de algemene voorwaarden.