

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a. Werkzaamheden: schoonmaakwerkzaamheden en/of andere bedrijfsdiensten.
- b. Partijen: 1. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, ten behoeve van wie op basis van deze voorwaarden werkzaamheden worden verricht. Niet als opdrachtgever in de zin van deze voorwaarden kan worden beschouwd de natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie in onderaanneming schoonmaakwerkzaamheden en/of andere bedrijfsdiensten worden verricht, terwijl die werkzaamheden door hemzelf zijn aangenomen. (Zie ook: Algemene Voorwaarden van Onderaanneming.)
- 2. Aannemer: de natuurlijke of rechtspersoon, die op basis van deze voorwaarden ten behoeve van de opdrachtgever werkzaamheden uitvoert.
- c. Werkprogramma: een formulier waarop de aannemer in overleg met de opdrachtgever een werkomschrijving heeft aangegeven, zo mogelijk met vermelding van plaats, tijd en frequentie van de verschillende soorten werkzaamheden. Kan ook mondeling overeengekomen zijn.
- d. Object: het schoon te houden gebouw, schip, bus, trein, sanitair etc.

Artikel 2 Offerte

- a. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.
- b. In afwijking van lid a, bij een eenmalige opdracht, na akkoord op de offerte en als er een dag en tijdstip bekend zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden zal bij annulering 30% van het op de offerte afgesproken totaal bedrag in rekening worden gebracht.

Artikel 3 Opdrachtbevestiging

- a. Nadat door de aannemer de inhoud van de overeenkomst is bevestigd door toezending aan de opdrachtgever van de opdrachtbevestiging plus het werkprogramma, mag de aannemer er van uitgaan, dat de opdrachtgever zich met opdrachtbevestiging en werkprogramma volledig akkoord heeft verklaard, tenzij de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging en het werkprogramma de aannemer schriftelijk, waaronder per e-mail inlicht.
- b. Uitsluitend de voorwaarden, gesteld op de opdrachtbevestiging en het daarbij behorende werkprogramma, zijn bepalend voor de inhoud van de tussen partijen geldende overeenkomst.
- c. Bij eenmalige werkzaamheden wordt de opdrachtgever geacht met de opdrachtbevestiging en het werkprogramma te zijn akkoord gegaan, doordat hij deze heeft ondertekend, of doordat hij heeft toegestaan dat met de uitvoering der werkzaamheden wordt begonnen.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

- a. De werkzaamheden zullen overeenkomstig het werkprogramma worden uitgevoerd.
- b. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat kleine afwijkingen noodzakelijk of wenselijk zijn en daarnaast ook uitgevoerd kunnen worden, kan de aannemer, zonder dat prijsaanpassing plaatsvindt, de uitvoering naar eigen inzicht wijzigen. Zulks is echter uitsluitend

toegestaan, indien het aldus gewijzigde werkprogramma tenminste een vergelijkbare kwaliteit garandeert én de afwijkingen aan de opdrachtgever worden medegedeeld.

c. Op nationale feestdagen worden geen schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. In de overeengekomen maandprijs is reeds rekening gehouden met deze feestdagen.

Binnen onze organisatie worden de volgende dagen aangemerkt als nationale feestdagen:

- Nieuwjaarsdag (1 januari)
- Eerste en Tweede Paasdag
- Koningsdag (27 april, of 26 april indien 27 april op een zondag valt)
- Bevrijdingsdag (5 mei) – uitsluitend in lustrumjaren (zoals 2025, 2030, etc.)
- Hemelvaartsdag
- Eerste en Tweede Pinksterdag
- Eerste en Tweede Kerstdag

Indien opdrachtgever verzoekt of de omstandigheden noodzakelijk maken dat werkzaamheden buiten de overeengekomen werkdagen worden uitgevoerd, waaronder begrepen werkzaamheden in het weekend of op nationale feestdagen, is opdrachtnemer gerechtigd de daarvoor geldende toeslagen conform de op dat moment geldende CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf door te berekenen over het tussen partijen overeengekomen uurtarief, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Indien werkzaamheden op een nationale feestdag worden uitgevoerd, geldt een toeslag conform de op dat moment geldende CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (thans 200%), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 5 Hulpmiddelen

a. De aannemer is vrij in zijn keuze van hulp- en reinigingsmiddelen, tenzij anders is overeengekomen.

b. In afwijking van het hierboven onder a. bepaalde, zal de opdrachtgever het voor de uitvoering van het werkprogramma benodigde water, electriciteit en gas kosteloos ter beschikking stellen. Bij glazenwaswerkzaamheden aan de buitenkant van het object is het de aannemer toegestaan kosteloos gebruik te maken van de voorzieningen welke aan het gebouw ten behoeve van buitenwerkzaamheden aanwezig zijn.

c. In overleg tussen opdrachtgever en aannemer zullen voldoende afsluitbare ruimten, zoals werkkasten en dergelijke, voor materiaalopslag, uitsluitend voor gebruik door de aannemer, kosteloos ter beschikking worden gesteld. De opdrachtgever is gehouden om de bedrijfsmiddelen (daaronder mede begrepen materialen, middelen en machines) van de aannemer, die in haar ruimte wordt gebruikt en opgeslagen, als een goed huisvader te beheren, de bedrijfsruimte goed af te sluiten en alle maatregelen te nemen die voor het behoud van die bedrijfsmiddelen noodzakelijk zijn. De ten behoeve van de schoonmaakwerkzaamheden ingezette materialen, bedrijfsmiddelen en machines blijven eigendom van de aannemer. De

opdrachtgever is gehouden om op eerste verzoek van de aannemer eraan mee te werken, dat de aannemer bedoelde goederen terug kan nemen.

d. In overleg met de aannemer zal de opdrachtgever ten behoeve van het personeel van de aannemer voldoende faciliteiten kosteloos ter beschikking stellen, zoals garderobe, berging en dergelijke.

Artikel 6 Prijs

a. De prijs is gebaseerd op de wensen van de opdrachtgever en op de bij de opname van de werkzaamheden aanwezige of opgegeven of aangenomen oppervlakte en bezetting, aankleding, inventaris, gebruik en bestemming van het object.

b. Indien in de in lid a. van dit artikel genoemde omstandigheden wijzigingen optreden die naar het oordeel van de aannemer prijsaanpassingen noodzakelijk maken, zal prijsaanpassing in overleg met de opdrachtgever en met inachtneming van artikel 4 geschieden.

Artikel 7 Indexatie Clausule

a. De in deze overeenkomst genoemde tarieven, vergoedingen en overige bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

b. De indexering vindt plaats op 1 januari van ieder kalenderjaar, voor het eerst op de eerstvolgende 1 januari na de ingangsdatum van deze overeenkomst.

c. De indexering wordt berekend aan de hand van het meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer voor de commerciële dienstverlening (DPI), dan wel een daarvoor in de plaats tredende index.

d. De aangepaste tarieven worden berekend volgens de volgende formule:

Nieuw tarief = huidig tarief × (nieuwe index / basisindex)

Waarbij:

- Huidig tarief: het op dat moment geldende tarief;
- Nieuwe index: het meest recent gepubliceerde indexcijfer voorafgaand aan de indexeringsdatum;
- Basisindex: het indexcijfer dat gold op het moment van de laatste tariefvaststelling.

e. Opdrachtnemer zal opdrachtgever schriftelijk informeren over de aangepaste tarieven. De indexering treedt automatisch in werking en behoeft geen nadere instemming van opdrachtgever.

f. Indien de toepasselijke cao, wet- en regelgeving, pensioenpremies, sociale lasten, belastingen, verzekeringspremies, brandstofkosten, materiaalkosten of andere kostenverhogende omstandigheden daartoe aanleiding geven, is opdrachtnemer gerechtigd de tarieven aanvullend aan te passen. Een dergelijke aanpassing zal schriftelijk en gemotiveerd aan opdrachtgever worden medegedeeld.

g. Een indexering of prijsaanpassing zoals bedoeld in dit artikel geeft opdrachtgever geen recht op ontbinding, opschorting of beëindiging van deze overeenkomst.

h. Indien het CBS de in dit artikel genoemde index niet langer publiceert, zal een vergelijkbare index worden gehanteerd die naar het oordeel van opdrachtnemer het beste aansluit bij de oorspronkelijke index.

Artikel 8 Betaling

- 
- a. Opdrachtnemer maakt gebruik van automatische incasso, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De overeengekomen bedragen worden omstreeks de laatste week van de maand automatisch geïncasseerd van het door opdrachtgever opgegeven rekeningnummer.
- b. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor voldoende saldo op de opgegeven rekening. Indien een betaling niet tijdig wordt voldaan of een automatische incasso wordt gestorneerd, is opdrachtnemer gerechtigd wettelijke rente en eventuele incassokosten in rekening te brengen conform de geldende wet- en regelgeving.
- c. Voor facturen geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na factuurdatum
- d. De aannemer is bevoegd de werkzaamheden op te schorten indien de opdrachtgever ondanks sommatie weigert te voldoen aan de betalingsverplichtingen.
- e. Alle kosten vallende op een eventuele gerechtelijke of buitengerechtelijke invordering, zijn voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op 15% van de hoofdsom.
- f. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om zijn (vermeende) vorderingen op de aannemer te verrekenen.
- g. Indien de aannemer bezwaar heeft tegen een factuur dient dit binnen een termijn van 7 dagen gemeld te worden. Na deze termijn kan de juistheid van de factuur niet langer betwist worden.
- h. Bij niet tijdig afzeggen van een opdracht zullen we alsnog het gehele bedrag voor de opdracht in rekening brengen, onder tijdig word verstaan minimaal 48 uur van te voren.
- i. Eenmalige opdrachten dienen direct betaald te worden na het uitvoeren van de opdracht.

Artikel 9 Uitblijven van betaling

- a. Bij uitblijven van betaling nadat de uiterste betaaldatum is verstreken zijn wij gerechtigd kosten bij u in rekening te brengen:
- Als de betalingstermijn is verstreken versturen wij u een betalingsherinnering, de kosten van elke betalingsherinnering bedraagt €25,-.
 - Blijft de betaling uit? Dan sturen wij u een ingebrekestelling, de kosten hiervan bedragen €50,-.
 - Zijn wij genooddaakt de overeenkomst van opdracht n.a.v. de ingebrekestelling te ontbinden? Dan brengen wij hiervoor €300,- en alle andere kosten die hiermee gepaard gaan bij u in rekening.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

Wanneer de aannemer goederen aan de opdrachtgever verkoopt, zoals schoonmaakmiddelen en sanitaire behoeften, behoudt de aannemer zich de eigendom van de goederen voor, totdat de op de goederen betrekking hebbende rekeningen door de opdrachtgever zijn betaald. De aannemer is gerechtigd om zonder verdere aanzegging de goederen, voor zover niet verbruikt, terug te nemen nadat de vervalltermijn van de ter zake van die goederen door haar aan de opdrachtgever gezonden rekeningen zal zijn verstreken.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

a. De aannemer is uitsluitend aansprakelijk voorschade aan gebouwen of inventaris, aan personen of aan eigendommen van opdrachtgever of diens personeel of van derden, wanneer die schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van de aannemer, haar personeel of onderaannemers bij de uitoefening van overeengekomen werkzaamheden. Die aansprakelijkheid kan nooit meer belopen dan het bedrag dat de (aansprakelijkheids-)verzekeraar van de aannemer te dezer zake uitkeert.

b. De schade waarvoor de aannemer aansprakelijk is, blijft beperkt tot directe materiële schade en letselschade. De aannemer is nimmer aansprakelijk voor vermogensschade en gevolgschade. Bij verlies van sleutels worden uitsluitend de kosten voor het vervangen van sleutels vergoed.

c. De opdrachtgever vrijwaart de aannemer voor aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van deze overeenkomst geleden schade.

d. De opdrachtgever is verplicht om een schade binnen 14 dagen na het schadevoorval te melden e. Voor schades die niet zijn genoemd in dit artikel is de aannemer niet aansprakelijk. f. De aannemer aanvaardt bij gebruik van een hoogwerker geen aansprakelijkheid voor schade aan beplanting, gazons, bestrating, leidingen, putten e.d.

Artikel 12 Personeels- en Relatiebeding

a. Het is opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer verboden om gedurende de looptijd van deze overeenkomst, alsmede gedurende een periode van twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan, werknemers, uitzendkrachten, zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers), onderaannemers of andere door opdrachtnemer ingeschakelde personen die direct of indirect werkzaamheden voor opdrachtgever hebben verricht of hebben kunnen verrichten:

- in dienst te nemen;
- direct of indirect werkzaamheden voor opdrachtgever te laten verrichten;
- opdrachten te verstrekken;
- te benaderen met het oog op het aangaan van een arbeidsrelatie, opdrachtovereenkomst of enige andere vorm van samenwerking;
- te bewegen of trachten te bewegen hun werkzaamheden voor opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te verminderen;
- anderszins direct of indirect aan zich te binden.

b. Onder "benaderen" als bedoeld in artikel 12.1 wordt mede verstaan het voeren van gesprekken, het doen van voorstellen, het uitbrengen van aanbiedingen, het opvragen van contactgegevens, het onderhouden van onderhandelingen of iedere andere handeling die redelijkerwijs gericht is op het tot stand brengen van een rechtstreekse samenwerking tussen opdrachtgever en de betreffende persoon.

c. Reeds het benaderen van een werknemer, zzp'er, onderaannemer of andere door opdrachtnemer ingeschakelde persoon in strijd met artikel 12.1 geldt als een zelfstandige overtreding, ongeacht of uiteindelijk daadwerkelijk een samenwerking tot stand komt.

d. Indien opdrachtgever in strijd handelt met het bepaalde in dit artikel verbeurt opdrachtgever aan opdrachtnemer, zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, een direct opeisbare boete van €25.000,- (vijfentwintigduizend euro) per overtreding, vermeerderd met €500,- (vijfhonderd euro) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.

e. Indien als gevolg van de overtreding daadwerkelijk een werknemer, zzp'er, onderaannemer of andere door opdrachtnemer ingeschakelde persoon werkzaamheden voor opdrachtgever verricht, wordt dit aangemerkt als een afzonderlijke overtreding waarvoor opnieuw de in artikel 12.4 genoemde boete verschuldigd is.

f. Het hiervoor genoemde boetebeding laat het recht van opdrachtnemer onverlet om naast of in plaats van de boete volledige schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is dan de verbeurde boete.

Artikel 13 Wijzigingsbeding

a. De gebruiker van deze algemene voorwaarden behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen of aan te vullen.

b. Wijzigingen gelden uitsluitend voor toekomstige werkzaamheden en reeds lopende overeenkomsten voor zover opdrachtgever hiermee instemt of de wijziging redelijkerwijs noodzakelijk is.

c. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd zonder voorafgaande kennisgeving.

d. Ingrijpende inhoudelijke wijzigingen worden vooraf aan de wederpartij bekendgemaakt, waarbij de gewijzigde voorwaarden in werking treden op het aangekondigde tijdstip.

e. Indien de wederpartij de wijzigingen niet wenst te accepteren, heeft hij het recht bezwaar te maken tegen de wijziging voor de datum dat de voorwaarden in werking treden, tenzij de wijzigingen van ondergeschikt belang zijn.

Artikel 14 Contractswisseling en werkgelegenheid

a. De aannemer zal zijn personeel belonen conform de geldende cao-bepalingen. Hij zal alle inhoudingen en afdrachten verrichten voor Loonbelasting, premie Sociale Verzekeringswetten, A.O.W. etc. De aannemer vrijwaart de opdrachtgever voor alle aanspraken dienaangaande.

b. De aannemer verbindt zich jegens de opdrachtgever zich te gedragen conform het bepaalde omtrent werkgelegenheid bij contractswisseling in de Collectieve Arbeidsovereenkomst in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (CAO). De aannemer zal derhalve zowel bij het aangaan van de overeenkomst met de opdrachtgever, alsook bij beëindiging ervan - voorzover hierbij sprake zal zijn van contractswisseling - in overleg treden met de andere in het geding zijnde aannemer, teneinde zoveel mogelijk werkgelegenheid te behouden, en om uitvoering te geven aan een, conform CAO, mogelijk op één van beide aannemers rustende verplichting tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan het schoonmaakpersoneel. c. Voorzover de opdrachtgever, na beëindiging van de overeenkomst met de aannemer, de werkzaamheden zoals genoemd in artikel 1 lid a niet uitbesteedt aan een ander doch inbesteedt, zijn de artikelen BW 7:662 e.v. inzake overgang van onderneming van toepassing.

Artikel 15 Overmacht

- a. Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij de opdrachtgever, tijdelijk - ten hoogste 3 maanden - niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, geeft zulks geen recht op vermindering van de overeengekomen totaalprijs voor die periode.
- b. Indien de overmacht langer duurt dan de in lid a. van dit artikel genoemde termijn, zullen de aannemer en de opdrachtgever overleg plegen over de totaalprijs die zal gelden voor de resterende overmachtsperiode.
- c. Indien door maatregelen van de opdrachtgever uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden tijdelijk niet of slechts ten dele kan geschieden, respectievelijk niet zinvol is, geeft zulks geen recht op vermindering van de overeengekomen totaalprijs voor die periode.

Artikel 16 Klachtenregeling

- a. Opdrachtgever is verplicht de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden zo spoedig mogelijk na uitvoering te controleren op zichtbare gebreken of tekortkomingen.
- b. Klachten over de uitvoering van de werkzaamheden dienen uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na uitvoering van de betreffende werkzaamheden schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld. De klacht dient een duidelijke omschrijving te bevatten van de aard van de klacht, de betreffende ruimte(s), datum van constatering en, indien mogelijk, ondersteunend fotomateriaal.
- c. Klachten die niet binnen de in lid 2 genoemde termijn schriftelijk zijn gemeld, worden niet meer in behandeling genomen en kunnen geen grond vormen voor schadevergoeding, prijsvermindering, opschorting van betaling of ontbinding van de overeenkomst.
- d. Opdrachtnemer dient altijd in de gelegenheid te worden gesteld een gegronde klacht binnen een redelijke termijn te herstellen alvorens opdrachtgever aanspraak kan maken op enige andere remedie.
- e. Indien een klacht naar het oordeel van Opdrachtnemer gegrond is, zal Opdrachtnemer naar eigen keuze:
 - 1. de werkzaamheden alsnog uitvoeren;
 - 2. de werkzaamheden herstellen;
 - 3. een redelijke compensatie aanbieden.
- f. Het indienen van een klacht ontslaat opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen. Opdrachtgever is niet gerechtigd facturen geheel of gedeeltelijk op te schorten, te verrekenen of onbetaald te laten wegens een ingediende klacht.
- g. Klachten geven opdrachtgever uitsluitend recht op herstel van de betreffende werkzaamheden en nimmer op terugbetaling van reeds betaalde facturen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.
- h. Geen klacht kan worden ingediend ten aanzien van:
 - 1. vervuiling die is ontstaan na afronding van de werkzaamheden;

2. werkzaamheden die niet zijn opgenomen in het overeengekomen werkrooster;
3. oppervlakken of ruimtes die door obstakels, inventaris of andere zaken niet bereikbaar waren;
4. situaties waarbij opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.

i. Indien opdrachtgever herhaaldelijk ongegronde klachten indient of misbruik maakt van de klachtenprocedure, is Opdrachtnemer gerechtigd de daarmee gemoeide tijd en kosten als meerwerk in rekening te brengen.

j. Partijen zullen zich inspannen om klachten in onderling overleg op te lossen alvorens verdere juridische stappen worden ondernomen

k. De klachtenregeling ziet uitsluitend op de kwaliteit van de werkzaamheden. Voor schadeclaims geldt uitsluitend artikel 23.

Artikel 17 Overige voorwaarden en bepalingen

a. Voorwaarden werkplek bij aanvang werkzaamheden

Bij aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden dienen werkplekken, waaronder bureaus en vloeren, in redelijke mate te zijn opgeruimd. Indien dit niet het geval is, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om de betreffende oppervlakken niet volledig schoon te maken en om aanwezige zaken heen te reinigen, zonder dat dit leidt tot enige vorm van aansprakelijkheid of recht op korting.

b. Toegang en faciliteiten

Opdrachtgever draagt er zorg voor dat opdrachtnemer tijdig toegang heeft tot de locatie(s) waar de werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd. Tevens dient opdrachtgever zorg te dragen voor de aanwezigheid van de benodigde basisvoorzieningen, zoals elektriciteit, water en – indien van toepassing – sanitaire voorzieningen.

Indien opdrachtnemer geen toegang verkrijgt of de werkzaamheden niet kan uitvoeren door toedoen van opdrachtgever, blijven de overeengekomen kosten onverminderd verschuldigd.

c. Veiligheid en werkomstandigheden

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bieden van een veilige werkomgeving conform de geldende wet- en regelgeving. Risicovolle situaties dienen vooraf te worden gemeld.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor werkzaamheden te staken indien sprake is van een onveilige situatie.

d. Materialen en middelen

Tenzij anders overeengekomen, worden de schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd met door opdrachtnemer geleverde materialen en middelen. Indien gebruik wordt gemaakt van materialen van opdrachtgever, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de deugdelijkheid, veiligheid en het zelf verzorgen van de bevoorrading.

Artikel 18 Vervangings- en onderaannemingsrecht

a. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te laten uitvoeren door werknemers, zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers), uitzendkrachten, onderaannemers of andere door haar ingeschakelde derden.

b. Opdrachtnemer bepaalt naar eigen inzicht welke personen worden ingezet voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever heeft geen recht op een specifieke medewerker, zzp'er,

onderaannemer of ander personeelslid, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

c. Opdrachtnemer is gerechtigd ingezette medewerkers, zzp'ers, onderaannemers of andere uitvoerende personen tijdelijk of permanent te vervangen zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever, mits de overeengekomen werkzaamheden naar behoren blijven worden uitgevoerd.

d. Vervanging van medewerkers, zzp'ers, onderaannemers of andere uitvoerende personen geeft opdrachtgever geen recht op prijsvermindering, schadevergoeding, opschorting van betaling of ontbinding van de overeenkomst.

e. Indien opdrachtgever bezwaren heeft tegen een door Opdrachtnemer ingezette persoon, dient opdrachtgever deze bezwaren schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer kenbaar te maken. Opdrachtnemer zal dergelijke bezwaren beoordelen, maar behoudt zich het recht voor zelfstandig te beslissen over de inzet van personeel of derden.

f. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de coördinatie, planning en uitvoering van de werkzaamheden, ongeacht of deze door eigen personeel, zzp'ers, onderaannemers of andere derden worden uitgevoerd.

g. Opdrachtgever zal geen directe instructies geven aan door Opdrachtnemer ingezette werknemers, zzp'ers, onderaannemers of andere uitvoerende personen met betrekking tot arbeidsvoorwaarden, tarieven, werktijden, planning of overige zaken die behoren tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Verzoeken of aanwijzingen met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden dienen uitsluitend aan Opdrachtnemer of diens contactpersoon te worden gericht.

h. Het inschakelen van derden door Opdrachtnemer leidt niet tot een wijziging van de contractuele verplichtingen van opdrachtgever. Alle verplichtingen uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden blijven onverminderd van kracht.

Artikel 19 Onrechtmatige uitlatingen en reputatieschade

a. Partijen zullen zich gedurende de looptijd van de overeenkomst en na beëindiging daarvan onthouden van het doen of verspreiden van feitelijk onjuiste, misleidende, lasterlijke, smadelijke of anderszins onrechtmatige uitlatingen over de andere partij, haar onderneming, bestuurders, medewerkers, zzp'ers, onderaannemers, klanten of zakelijke relaties.

b. Onder onrechtmatige uitlatingen worden onder meer verstaan:

1. het verspreiden van aantoonbaar onjuiste informatie;
2. het doen van ongefundeerde beschuldigingen;
3. het publiceren van misleidende of onvolledige informatie waardoor een onjuist beeld ontstaat;
4. het opzettelijk schaden van de goede naam of reputatie van de andere partij;
5. het openbaar maken van vertrouwelijke bedrijfsinformatie zonder toestemming.

c. Indien opdrachtgever ontevreden is over de uitvoering van de werkzaamheden, zal opdrachtgever Opdrachtnemer eerst schriftelijk in de gelegenheid stellen om de klacht overeenkomstig de klachtenregeling te onderzoeken en, indien gegrond, te herstellen alvorens publiekelijk mededelingen te doen over de betreffende kwestie.

d. Het bepaalde in dit artikel beperkt niet het recht van partijen om:

1. een eerlijke en feitelijk juiste beoordeling of review te plaatsen;
2. een klacht in te dienen bij een bevoegde instantie;
3. een gerechtelijke procedure te starten;
4. verklaringen af te leggen indien daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

e. Indien opdrachtgever in strijd handelt met dit artikel en daardoor reputatieschade, omzetverlies of andere schade veroorzaakt aan Opdrachtnemer, is opdrachtgever aansprakelijk voor de daardoor geleden schade.

f. Opdrachtnemer is gerechtigd volledige schadevergoeding te vorderen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:

1. gederfde winst;
2. kosten van juridische bijstand;
3. kosten van reputatieherstel;
4. overige direct of indirect geleden schade, voor zover wettelijk toegestaan.

g. Het bepaalde in dit artikel laat alle overige wettelijke rechten en rechtsmiddelen van Opdrachtnemer onverlet.

Artikel 20 Geschillen

a. Alle geschillen omtrent interpretatie, uitvoering en beëindiging van de overeenkomst zullen, met uitsluiting van de burgerlijke rechter en van hoger beroep, ter berechting worden voorgelegd aan de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche. Een geschil is aanwezig, wanneer één van partijen verklaart dat zulks het geval is. De betreffende verklaring dient per aangetekend schrijven aan de wederpartij te worden medegedeeld.

b. Behandeling van een geschil door de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche schorst de mogelijkheid de overeenkomst als ontbonden te beschouwen op grond van feiten welke aanleiding waren tot het gerezen geschil.

c. De Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche zal het geschil berechten conform het hem opgelegde reglement

d. In afwijking tot het bovenstaande kunnen betalingsgeschillen worden voorgelegd aan de rechter, die volgens wettelijke competentieregels bevoegd is.

e. Dit arbitragebeding geldt uitsluitend voor overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers.

Artikel 21 Prijswijzigingen, gewijzigde omstandigheden en meerwerk

a. De overeengekomen prijs is gebaseerd op de omstandigheden, omvang van de werkzaamheden, vervuilingsgraad, bezettingsgraad, inventaris, oppervlakte, gebruiksintensiteit van de locatie en overige gegevens zoals deze bij het aangaan van de overeenkomst aan opdrachtnemer bekend zijn gemaakt.

b. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst sprake is van een structurele wijziging van

één of meer van de in lid 1 genoemde factoren, is opdrachtnemer gerechtigd een voorstel tot aanpassing van de werkzaamheden en/of de overeengekomen prijs te doen.

Onder structurele wijzigingen worden onder meer verstaan:

1. een toename van het aantal medewerkers, bezoekers, cliënten, leerlingen, kinderen, bewoners of andere gebruikers van de locatie;
2. uitbreiding van het aantal ruimtes, werkplekken, sanitaire voorzieningen of andere te reinigen objecten;
3. uitbreiding van de inventaris, inrichting of apparatuur die gereinigd dient te worden;
4. wijziging van de bestemming of het gebruik van de locatie waardoor de schoonmaakbelasting toeneemt;
5. een structureel hogere vervuilingsgraad dan waarvan bij het aangaan van de overeenkomst is uitgegaan;
6. wijzigingen in openingstijden, bezettingsgraad of gebruiksfrequentie van de locatie.

c. Bij structurele wijzigingen als bedoeld in lid 2 zal een prijsaanpassing uitsluitend plaatsvinden na overleg tussen partijen en nadat opdrachtgever daarmee schriftelijk heeft ingestemd.

d. Indien opdrachtgever aanvullende werkzaamheden verlangt die niet onder de overeengekomen werkzaamheden vallen, worden deze beschouwd als meerwerk en afzonderlijk in rekening gebracht tegen het op dat moment geldende uurtarief of een vooraf overeengekomen vaste prijs.

e. Incidentele uitzonderlijke vervuiling of extra werkzaamheden die redelijkerwijs niet binnen de overeengekomen prijs en werkzaamheden vallen, worden aangemerkt als meerwerk en mogen zonder voorafgaand overleg afzonderlijk aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Hieronder vallen onder meer:

1. vervuiling als gevolg van feesten, evenementen, open dagen, bijeenkomsten of vergelijkbare activiteiten;
2. buitengewone vervuiling veroorzaakt door bezoekers, medewerkers, cliënten, leerlingen of derden;
3. achterstallige schoonmaak;
4. vervuiling als gevolg van verbouwingen, onderhoudswerkzaamheden, lekkages, calamiteiten of vergelijkbare omstandigheden;
5. situaties waarin de benodigde schoonmaaktijd aanzienlijk hoger ligt dan waarmee bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs rekening kon worden gehouden.

f. Van een incidentele uitzonderlijke vervuiling als bedoeld in lid e is in ieder geval sprake indien de benodigde schoonmaaktijd of inspanning naar het oordeel van opdrachtnemer meer dan 25% afwijkt van hetgeen op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht worden verwacht.

g. Indien onmiddellijke uitvoering van meerwerk noodzakelijk is om de overeengekomen schoonmaakwerkzaamheden naar behoren uit te voeren, de veiligheid te waarborgen of schade te voorkomen, is opdrachtnemer gerechtigd het betreffende meerwerk direct uit te voeren en de daarmee gemoeide kosten achteraf aan opdrachtgever in rekening te brengen.

h. Het uitblijven van bezwaar tegen een door opdrachtnemer geconstateerde structurele wijziging of terugkerende uitzonderlijke vervuiling laat het recht van opdrachtnemer op prijsaanpassing onverlet.

Artikel 22 Sleutels, Toegangsmiddelen en Aansprakelijkheid

a. Opdrachtgever draagt, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden, sleutels, toegangspassen, codes, alarmsleutels, tags, afstandsbedieningen of andere toegangsmiddelen (hierna gezamenlijk: "toegangsmiddelen") ter beschikking aan opdrachtnemer.

b. Opdrachtnemer zal de aan hem verstrekte toegangsmiddelen met de nodige zorg behandelen en uitsluitend gebruiken ten behoeve van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

c. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal, misbruik of beschadiging van toegangsmiddelen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer of diens leidinggevend personeel.

d. Indien een toegangsmiddel verloren raakt of beschadigd wordt door een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer uitsluitend beperkt tot de redelijke kosten van vervanging van het betreffende toegangsmiddel zelf.

e. Opdrachtnemer is nadrukkelijk niet aansprakelijk voor:

1. kosten van het vervangen, aanpassen of herprogrammeren van sloten, sluitsystemen, alarmsystemen, toegangscontrolesystemen of beveiligingsinstallaties;
2. kosten van het vervangen van volledige sleutelplannen, cilinders, sluitinstallaties of elektronische toegangssystemen;
3. gevolgschade, bedrijfsschade, omzetverlies, gederfde winst, beveiligingskosten of andere indirecte schade;
4. schade ontstaan doordat opdrachtgever besluit uit voorzorg sloten, cilinders of toegangssystemen te vervangen.

f. Indien opdrachtgever wenst dat opdrachtnemer aansprakelijkheid aanvaardt die verder strekt dan de in dit artikel opgenomen beperking, dient dit voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst schriftelijk te worden overeengekomen. Opdrachtnemer is gerechtigd hiervoor aanvullende voorwaarden en een aanvullende vergoeding te verlangen.

h. Na beëindiging van de overeenkomst zal opdrachtnemer de aan hem verstrekte toegangsmiddelen, voor zover deze nog in zijn bezit zijn, binnen een redelijke termijn aan opdrachtgever retourneren, tenzij opdrachtnemer een wettelijk opschortings- of retentierecht kan uitoefenen.

i. Opdrachtgever staat ervoor in dat de aan opdrachtnemer verstrekte toegangsmiddelen niet de enige beschikbare exemplaren zijn en draagt zelf zorg voor een adequaat beheer en reserve-exemplaren van dergelijke toegangsmiddelen

Artikel 23 Schademelding en Beperking van Aansprakelijkheid

a. Opdrachtgever is verplicht iedere vermeende schade, tekortkoming of onregelmatigheid die volgens opdrachtgever aan opdrachtnemer kan worden toegerekend, uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na ontdekking daarvan schriftelijk aan opdrachtnemer te melden.

b. De schademelding dient een duidelijke en volledige omschrijving van de schade te bevatten en dient vergezeld te gaan van voldoende bewijsstukken waaruit de aard, omvang, oorzaak en het moment van ontstaan van de schade blijken. Onder bewijsstukken worden onder meer verstaan foto's, video's, facturen, offertes, rapportages en overige relevante documenten.

c. Opdrachtgever dient opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen de gestelde schade te onderzoeken alvorens herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd of derden worden ingeschakeld. Indien opdrachtgever dit nalaat, vervalt iedere aanspraak op schadevergoeding.

d. Indien opdrachtgever de schade niet binnen de in lid a genoemde termijn schriftelijk meldt, of indien onvoldoende bewijs wordt overgelegd als bedoeld in lid b, vervallen alle rechten van opdrachtgever om de schade te verhalen op opdrachtnemer, ongeacht de aard of omvang van de schade.

e. Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval daadwerkelijk door de aansprakelijkheidsverzekeraar van opdrachtnemer wordt uitgekeerd.

f. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, omzetverlies, winstderving, verlies van goodwill, gemiste besparingen, stagnatieschade of enige andere vorm van gevolgschade.

g. Opdrachtgever dient alle redelijke maatregelen te nemen om schade zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken. Schade die had kunnen worden voorkomen of beperkt door tijdig handelen van opdrachtgever komt niet voor vergoeding in aanmerking.

h. Het bepaalde in dit artikel geldt eveneens ten behoeve van werknemers, ingeschakelde hulppersonen, onderaannemers, zzp'ers en overige personen die door of namens opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst worden betrokken

Artikel 24 Aanvullende Aansprakelijkheidsuitsluitingen

a. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door:

1. onjuiste, onvolledige of misleidende informatie verstrekt door opdrachtgever;
2. verborgen gebreken aan gebouwen, installaties, inventaris, vloeren, ramen, gevels of overige zaken;
3. achterstallig onderhoud;
4. normale slijtage;

5. constructie-, materiaal- of fabricagefouten;
6. reeds aanwezige beschadigingen;
7. handelen of nalaten van opdrachtgever, diens personeel, bezoekers, leveranciers of andere derden;
8. door opdrachtgever gegeven instructies;
9. onveilige werkomstandigheden op de locatie;
10. overmacht zoals omschreven in deze algemene voorwaarden.

b. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade aan zaken die vanwege hun aard, ouderdom, constructie, staat van onderhoud of kwetsbaarheid gevoelig zijn voor beschadiging, tenzij opdrachtgever deze kwetsbaarheid vooraf schriftelijk heeft gemeld en opdrachtnemer de aansprakelijkheid daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

c. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het gebruik van door opdrachtgever voorgeschreven, verstrekte of verplicht gestelde materialen, middelen, apparatuur, machines, installaties of hulpmiddelen.

d. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal, verduistering of vermissing van:

1. geld;
2. waardepapieren;
3. documenten;
4. vertrouwelijke gegevens;
5. persoonlijke eigendommen.

e. Voor verlies of beschadiging van sleutels, toegangspassen, tags, afstandsbedieningen of andere toegangsmiddelen geldt uitsluitend het bepaalde in artikel [Sleutels en Toegangsmiddelen].

f. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het activeren van alarm-, beveiligings-, brandmeld-, toegangscontrole- of andere technische systemen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van opdrachtnemer.

g. Opdrachtnemer staat niet in voor het behalen van een bepaald resultaat. Alle verplichtingen van opdrachtnemer kwalificeren als inspanningsverplichtingen en nimmer als resultaatsverplichtingen.

h. De in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen en uitsluitingen gelden eveneens ten behoeve van:

1. bestuurders;
2. vennoten;
3. werknemers;
4. hulppersonen;
5. onderaannemers;

6. zzp'ers;
7. ingeschakelde derden;
8. rechtsopvolgers van opdrachtnemer.

i. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer volledig voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van opdrachtnemer.

j. Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer die niet uitdrukkelijk in deze algemene voorwaarden is aanvaard, is uitgesloten.

Artikel 25 Foto-, Video- en Bewijsvastlegging

a. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden foto's, video-opnamen en andere vormen van bewijsmateriaal te maken van de locatie, de aanwezige inventaris, de staat van onderhoud, de vervuilingsgraad, schadegevallen, gebreken, onveilige situaties, uitgevoerde werkzaamheden en overige omstandigheden die relevant kunnen zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

b. De in lid a bedoelde foto's, video's en overige registraties mogen door opdrachtnemer worden gebruikt voor:

1. het vastleggen van de toestand van de locatie voorafgaand aan, tijdens en na uitvoering van de werkzaamheden;
2. het onderbouwen van meerwerk, prijsaanpassingen of afwijkingen van de overeengekomen werkzaamheden;
3. het vastleggen van schade, gebreken, vervuiling, vermissing van goederen of andere bijzonderheden;
4. het afhandelen van klachten, aansprakelijkstellingen, verzekeringskwesties of juridische procedures;
5. kwaliteitscontrole, interne rapportages en dossiervorming.

c. Opdrachtgever verleent opdrachtnemer reeds nu voor alsdan toestemming om de in dit artikel genoemde registraties te maken voor de doeleinden zoals omschreven in deze algemene voorwaarden, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van opdrachtnemer.

d. Door opdrachtnemer gemaakte foto's, video's, rapportages, werkbonnen, digitale registraties, tijdsregistraties, inspectierapporten en overige vastgelegde gegevens leveren tussen partijen dwingend bewijs op van de daarin vastgelegde feiten, behoudens door opdrachtgever te leveren tegenbewijs.

e. Indien opdrachtgever stelt dat sprake is van schade, gebrekkige uitvoering van werkzaamheden, vervuiling, vermissing van goederen of enige andere tekortkoming, rust op opdrachtgever de verplichting deze stelling met voldoende bewijs te onderbouwen. Opdrachtnemer is gerechtigd eigen foto's, video's en overige registraties als bewijs in te brengen.

f. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat opdrachtnemer en diens medewerkers toegang hebben tot de ruimtes waar de werkzaamheden worden uitgevoerd en waar bewijs van de feitelijke situatie dient te worden vastgelegd.

g. Opdrachtnemer zal bij het maken en bewaren van foto's en andere registraties de toepasselijke wet- en regelgeving inzake privacy en gegevensbescherming in acht nemen. Registraties zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan waarvoor zij redelijkerwijs zijn gemaakt, tenzij opdrachtgever hiervoor afzonderlijk toestemming heeft verleend of een wettelijke verplichting anders voorschrijft.

h. Het weigeren van toestemming voor het maken van registraties als bedoeld in dit artikel geeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten indien de registraties redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor bewijsvoering, kwaliteitscontrole, veiligheid of de bescherming van de belangen van opdrachtnemer.*

Artikel 26 Niet-afname van Werkzaamheden en Doorbetalingsverplichting

a. De overeengekomen vergoeding betreft een vaste maandelijkse vergoeding voor het reserveren van capaciteit, beschikbaarheid, planning, organisatie en uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

b. Indien opdrachtgever, om welke reden dan ook, besluit dat de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk niet hoeven te worden uitgevoerd, blijven de overeengekomen vergoedingen onverminderd verschuldigd.

c. Opdrachtgever heeft geen recht op korting, restitutie, verrekening, opschorting of schadevergoeding indien:

1. opdrachtgever de werkzaamheden annuleert;
2. opdrachtgever de werkzaamheden tijdelijk niet wenst af te nemen;
3. opdrachtgever de locatie tijdelijk sluit;
4. opdrachtgever de locatie niet toegankelijk maakt;
5. opdrachtgever geen gebruik maakt van de overeengekomen schoonmaakcapaciteit;
6. opdrachtgever van mening is dat schoonmaakwerkzaamheden tijdelijk niet noodzakelijk zijn;
7. de bezetting van de locatie lager is dan gebruikelijk;
8. sprake is van vakantieperiodes, bedrijfssluitingen, verbouwingen of andere omstandigheden aan de zijde van opdrachtgever.

d. Indien opdrachtnemer door omstandigheden aan de zijde van opdrachtgever de overeengekomen werkzaamheden niet of niet volledig kan uitvoeren, blijft opdrachtgever de volledige overeengekomen vergoeding verschuldigd.

e. Indien opdrachtnemer als gevolg van overmacht tijdelijk niet in staat is de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te voeren, leidt dit niet tot vermindering van de overeengekomen vergoeding en ontstaat voor opdrachtgever geen recht op opschorting, verrekening, ontbinding of schadevergoeding.

f. Onder overmacht wordt onder meer verstaan:

1. ziekte of uitval van personeel;
2. personeelstekorten;
3. arbeidsongeschiktheid;
4. stakingen;
5. pandemieën of epidemieën;
6. overheidsmaatregelen;
7. extreme weersomstandigheden;
8. verkeersbelemmeringen;
9. storingen in bedrijfsvoering;
10. tekortkomingen van leveranciers of onderaannemers;
11. iedere andere omstandigheid waarop opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

g. Opdrachtnemer zal zich in geval van overmacht inspannen om de werkzaamheden zo spoedig mogelijk alsnog uit te voeren, in te halen of een passende alternatieve oplossing aan te bieden, zonder dat hieruit voor opdrachtgever enig recht op schadevergoeding, prijsvermindering of restitutie voortvloeit.

h. De overeengekomen maandvergoeding blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst volledig verschuldigd, ongeacht de daadwerkelijke omvang van de afgenomen werkzaamheden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen

Artikel 27 Opschorting van Werkzaamheden bij Niet-tijdige Betaling

a. Indien opdrachtgever een factuur niet volledig heeft voldaan binnen de overeengekomen betalingstermijn, verkeert opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is.

b. Vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim verkeert, is opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van alle werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat volledige betaling van alle opeisbare vorderingen, inclusief rente, incassokosten en overige verschuldigde bedragen, heeft plaatsgevonden.

c. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de opschorting van werkzaamheden als bedoeld in dit artikel.

d. De opschorting van werkzaamheden laat de betalingsverplichtingen van opdrachtgever onverlet. Gedurende de periode van opschorting blijft opdrachtgever de volledige overeengekomen maandvergoeding verschuldigd.

e. De overeengekomen maandvergoeding strekt mede tot vergoeding van de door opdrachtnemer gereserveerde personeelscapaciteit, beschikbaarheid, planning, organisatie, administratie en overige bedrijfsmatige voorzieningen. Het tijdelijk opschorten van

werkzaamheden wegens wanbetaling geeft opdrachtgever geen recht op vermindering van de overeengekomen vergoeding.

f. Opdrachtgever heeft gedurende de periode van opschorting geen recht op verrekening, opschorting van eigen betalingsverplichtingen, korting, restitutie, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

g. Indien opdrachtgever ondanks een schriftelijke betalingsherinnering in verzuim blijft, is opdrachtnemer tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van opdrachtnemer op betaling van reeds vervallen en nog vervallende vergoedingen, schadevergoeding, rente en incassokosten.

h. Hervatting van de werkzaamheden vindt uitsluitend plaats nadat alle openstaande bedragen volledig zijn voldaan en voor zover de planning van opdrachtnemer dit toelaat.

i. Alle kosten die voortvloeien uit de opschorting en eventuele hervatting van de werkzaamheden, waaronder extra administratie-, planning- en opstartkosten, komen voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 28 Toegang tot het Object

a. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat opdrachtnemer op de overeengekomen dagen en tijdstippen onbelemmerde toegang heeft tot het object en alle ruimten waarin werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd.

b. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar stellen en goed functioneren van alle benodigde sleutels, toegangspassen, codes, tags, afstandsbedieningen, alarmcodes en overige toegangsmiddelen.

c. Indien opdrachtnemer door omstandigheden die voor rekening en risico van opdrachtgever komen geen of slechts gedeeltelijke toegang tot het object verkrijgt, wordt dit aangemerkt als een verhindering aan de zijde van opdrachtgever.

d. Onder omstandigheden als bedoeld in lid c worden onder meer verstaan:

1. het ontbreken van sleutels, toegangspassen of toegangscode's;
2. defecte of niet-functionerende toegangsmiddelen;
3. een geactiveerd alarm of beveiligingssysteem;
4. gesloten of vergrendelde ruimten;
5. afwezigheid van een contactpersoon indien diens aanwezigheid noodzakelijk is;
6. verbouwingen, evenementen of andere activiteiten waardoor werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd;
7. het niet beschikbaar zijn van nutsvoorzieningen;
8. iedere andere omstandigheid waardoor opdrachtnemer redelijkerwijs geen toegang tot het object of een gedeelte daarvan kan verkrijgen.

e. Indien opdrachtnemer geen toegang verkrijgt tot het object of een gedeelte daarvan, blijft opdrachtgever de volledige overeengekomen maandvergoeding verschuldigd.

f. Het niet kunnen uitvoeren van werkzaamheden als gevolg van een gebrek aan toegang geeft opdrachtgever geen recht op:

1. korting op de overeengekomen vergoeding;
2. restitutie van reeds betaalde bedragen;
3. verrekening;
4. opschorting van betalingsverplichtingen;
5. schadevergoeding.

g. De overeengekomen maandvergoeding strekt mede tot vergoeding van de door opdrachtnemer gereserveerde personeelscapaciteit, planning, organisatie, administratie en beschikbaarheid. Het niet kunnen uitvoeren van werkzaamheden wegens een gebrek aan toegang doet aan deze betalingsverplichting niet af.

h. Indien medewerkers van opdrachtnemer op locatie verschijnen maar de werkzaamheden niet kunnen uitvoeren wegens een gebrek aan toegang, is opdrachtnemer gerechtigd de hierdoor gemaakte kosten en eventueel extra benodigde bezoeken momenten als meerwerk aan opdrachtgever in rekening te brengen.

i. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade, vervuiling, achterstand in werkzaamheden of andere gevolgen die ontstaan doordat opdrachtgever geen of onvoldoende toegang tot het object heeft verschaft.

Artikel 29 Meerwerk

- a. Werkzaamheden die niet zijn opgenomen in het werkrooster worden beschouwd als meerwerk.
- b. Meerwerk wordt afzonderlijk gefactureerd op basis van nacalculatie of een vooraf overeengekomen prijs.
- c. Opdrachtnemer is gerechtigd noodzakelijk meerwerk direct uit te voeren indien dit redelijkerwijs niet kan worden uitgesteld.

Artikel 30 Kwaliteitsnormen en Beoordeling van de Werkzaamheden

a. Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden naar beste kunnen, overeenkomstig de binnen de professionele schoonmaakbranche gebruikelijke normen en met inachtneming van de overeengekomen werkzaamheden en frequenties.

b. Opdrachtgever erkent dat schoonmaakwerkzaamheden een inspanningsverplichting betreffen en geen resultaatsverplichting. Het enkele feit dat na uitvoering van de werkzaamheden enige vervuiling, stofvorming, gebruikssporen, kalkvorming, slijtage, verkleuring of andere lichte onvolkomenheden zichtbaar zijn, betekent niet zonder meer dat de werkzaamheden ondeugdelijk zijn uitgevoerd.

c. Bij de beoordeling van de kwaliteit van de werkzaamheden dient rekening te worden gehouden met onder meer:

1. de aard en bestemming van het object;
2. de gebruiksintensiteit van het object;
3. het aantal gebruikers, bezoekers, cliënten, leerlingen, bewoners of andere aanwezigen;
4. de tijd die is verstreken sinds de laatste schoonmaakbeurt;
5. weersomstandigheden;
6. ventilatie, stofvorming en andere externe invloeden;
7. de overeengekomen frequentie van de werkzaamheden.

d. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, worden de werkzaamheden geacht deugdelijk te zijn uitgevoerd indien:

1. afvalbakken na uitvoering van de werkzaamheden zijn geleegd en niet meer dan circa dertig procent (30%) van hun inhoud bevatten ten gevolge van gebruik na de schoonmaak;
2. sanitaire voorzieningen schoon en hygiënisch zijn opgeleverd, waarbij lichte kalkvorming, waterdruppels, gebruikssporen of vergelijkbare lichte onvolkomenheden zijn toegestaan;
3. vloeren, bureaus, vensterbanken en andere oppervlakken vrij zijn van zichtbare vervuiling, met uitzondering van normale stofvorming of vervuiling die na uitvoering van de werkzaamheden opnieuw ontstaat;
4. glas, spiegels en overige gladde oppervlakken vrij zijn van duidelijk zichtbare vervuiling, waarbij incidentele lichte strepen, watersporen of gebruikssporen die uitsluitend onder specifieke lichtinval zichtbaar zijn geen tekortkoming opleveren;
5. werkzaamheden zijn uitgevoerd overeenkomstig het overeengekomen werkprogramma.

e. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op herstel, korting, schadevergoeding of andere compensatie indien de gestelde tekortkoming uitsluitend bestaat uit:

1. normale gebruiksvervuiling die na uitvoering van de werkzaamheden is ontstaan;
2. lichte stofvorming als gevolg van ventilatie, weersomstandigheden of gebruik van het object;
3. lichte kalkvorming of aanslag die redelijkerwijs niet volledig kan worden verwijderd zonder specialistische behandeling;
4. vervuiling op moeilijk bereikbare plaatsen die niet zijn opgenomen in het werkprogramma;
5. slijtage, verkleuring, beschadigingen of andere gebreken die niet door opdrachtnemer zijn veroorzaakt.

f. Indien opdrachtgever hogere kwaliteitsnormen wenst dan voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en het overeengekomen werkprogramma, dienen partijen deze normen vooraf schriftelijk overeen te komen.

g. De beoordeling van de kwaliteit van de werkzaamheden dient plaats te vinden op normale kijkafstand en onder normale lichtomstandigheden. Vergrotingen, zaklampinspecties, inspecties onder extreme lichtinval of andere uitzonderlijke beoordelingsmethoden vormen geen maatstaf voor de beoordeling van de kwaliteit van de werkzaamheden.

Artikel 31 Opzegging

a. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zijn gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van vier (4) maanden.

b. Opzegging dient schriftelijk te geschieden per brief of e-mail. De opzegtermijn vangt aan op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de maand waarin de opzegging door de wederpartij is ontvangen.

c. Gedurende de opzegtermijn blijven alle verplichtingen uit de overeenkomst onverkort van kracht. Opdrachtgever blijft gedurende de opzegtermijn de overeengekomen vergoedingen volledig verschuldigd, ongeacht of opdrachtgever de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk afneemt.

d. Het tijdelijk niet gebruiken van het object, tijdelijke sluiting van het object, vermindering van de bedrijfsactiviteiten, vakantieperiodes, verbouwingen, reorganisaties of andere omstandigheden aan de zijde van opdrachtgever laten de betalingsverplichting gedurende de opzegtermijn onverlet.

e. Opzegging geeft opdrachtgever geen recht op gehele of gedeeltelijke restitutie van reeds gefactureerde of verschuldigde bedragen.

f. Het bepaalde in dit artikel laat het recht van partijen onverlet om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien sprake is van een wettelijke grond voor ontbinding of indien de wederpartij ernstig tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en deze tekortkoming, na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn, niet herstelt.

g. Indien opdrachtgever gedurende de opzegtermijn geen toegang meer verleent tot het object, de werkzaamheden niet langer wenst af te nemen of de uitvoering daarvan op enige wijze verhindert, blijven alle overeengekomen vergoedingen tot het einde van de opzegtermijn volledig verschuldigd.