



**Totaal
Clean**
www.totaalclean.nl

Algemene leveringsvoorwaarden en betalingsvoorwaarden schoonmaakbedrijf Totaal Clean voor particulieren.

Artikel 1 Definities

- a. Opdrachtgever: particulieren die diensten afnemen bij Totaal Clean
- b. Aannemer: Totaal Clean.

Artikel 2 Kwaliteit.

Het schoonmaakbedrijf zorgt er voor dat de overeengekomen diensten op genoemde tijdstippen in genoemde omvang zoals vermeld worden verricht. Met zorg en volledige inzet. Wij staan voor een professionele dienstverlening.

Artikel 3 Afwezigheid.

- a. In geval van verhindering waarin wegens ziekte van de medewerker de voortzetting van de werkzaamheden niet kan worden verricht zal u hiervan op de hoogte worden gesteld en zal Totaal Clean een nieuwe afspraak maken.
- b. Bij verhindering van de opdrachtgever wordt deze verzocht schoonmaakbedrijf Totaal Clean hiervan uiterlijk 24 uur van te voren op de hoogte te stellen. Voor de maandag geldt uiteraard uiterlijk vrijdag afzeggen.

Indien u niet op tijd afbelt zullen we genoodzaakt zijn deze dienst in rekening te brengen.

Artikel 4 Betalingen.

- a. Betalingen dienen contant of per pin transactie te worden voldaan.

Artikel 5 Verantwoordelijke diensten .

- a. De woning van de opdrachtgever dient geschikt te zijn om op een verantwoorde wijze onze diensten aan te kunnen bieden.
- b. De aannemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan de inventaris van de opdrachtgever, wanneer die schade het gevolg is van onvoorzichtigheid c.q. nalatigheid van de aannemer, diens personeel of onderaannemers bij de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden.
- c. Schade ontstaan door gebruik van chloor of andere bijtende producten is voor risico van de opdrachtgever.

Algemene leveringsvoorwaarden voor bedrijven

Vastgesteld door:



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 tevens plaats, tijd en frequentie van de

verschillende werkzaamheden vermeldende, op basis waarvan deze worden uitgevoerd.

d. Object:

het schoon te houden gebouw, schip, bus, trein, sanitair etc.

Artikel 2 Offerte

Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.

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 de werkomschrijving de aannemer middels aangetekend schrijven van het tegendeel bericht.

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 de werkschrijving te zijn akkoord gegaan, doordat hij deze heeft ondertekend, of doordat hij heeft toegestaan dat met de uitvoering der werkzaamheden wordt begonnen.

Artikel 4 Wijziging van de overeenkomst

Wijzigingen van hetgeen volgens de opdrachtbevestiging is overeengekomen, zijn, behoudens in de gevallen genoemd in artikel 6 lid b en artikel 9 lid c van deze Algemene Voorwaarden, voor partijen slechts bindend, indien die wijzigingen door partijen schriftelijk zijn overeengekomen, in de vorm van een aanvullingsclausule op de oorspronkelijke opdrachtbevestiging.

Artikel 5 Onderaanneming

a. De aannemer zal slechts met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden laten verrichten.

Deze toestemming is niet vereist voor glazenwas werkzaamheden en/of éénmalige werkzaamheden.

b. De aannemer zal de opdrachtgever op de hoogte stellen indien glazenwas werkzaamheden en/of éénmalige werkzaamheden door derden zullen worden verricht.

c. Voor onderaanneming ten behoeve van de aannemer zijn de Algemene Voorwaarden van Onderaanneming van toepassing.

Artikel 6 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, wenselijk of mogelijk zijn, kan de aannemer, zonder dat prijsaanpassing plaatsvindt, de uitvoering naar eigen inzicht wijzigen. Zulks is echter uitsluitend toegestaan, indien de aldus gewijzigde werkzaamheden tenminste een vergelijkbare kwaliteit garanderen en de afwijkingen aan de opdrachtgever worden medegedeeld.

c. Indien het de aannemer tijdens de uitvoering van de overeenkomst mocht blijken dat blijvende afwijkingen van het overeengekomen noodzakelijk zijn, en indien die afwijkingen zodanig zijn dat zij gepaard dienen te gaan met prijsaanpassing, zal die prijsaanpassing geschieden in overleg tussen partijen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.

d. Tenzij anders is overeengekomen, zullen de werkzaamheden uitsluitend worden uitgevoerd op werkdagen - niet zijnde christelijke of nationale feestdagen – van maandag tot en met vrijdag.

Indien plotseling intredende bijzondere omstandigheden zulks noodzakelijk maken naar het oordeel van de opdrachtgever, dan wel de aannemer, kan in overleg van het hier bepaalde worden afgeweken.



Artikel 7 Contractnaleving en controle

a. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever geconstateerd wordt, dat de uitvoering van de werkzaamheden in belangrijke mate afwijkt van het overeengekomen werkprogramma, of indien de opdrachtgever aan de hand van een tevoren tussen partijen schriftelijk overeengekomen kwaliteitsnormering en -controlesysteem constateert, dat het resultaat van de verrichte werkzaamheden duidelijk beneden het tevoren afgesproken niveau blijft, zal de opdrachtgever de aannemer onverwijld schriftelijk in kennis stellen van de door hem geconstateerde afwijking.

b. Bedoelde schriftelijke in kennisstelling bevat tenminste:

1. een nauwkeurige omschrijving van tijdstip, ruimte, aard en ernst van de geconstateerde afwijking;
2. een redelijke termijn waarbinnen de aannemer de geconstateerde afwijking dient te herstellen.

c. Indien door de aannemer de geconstateerde afwijking niet binnen de gestelde termijn of niet op behoorlijke wijze wordt hersteld, staat het de opdrachtgever vrij de gesloten overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden te beschouwen.

De opdrachtgever zal de aannemer hiervan bij aangetekend schrijven in kennis stellen.

Van ontbinding van de overeenkomst zal evenwel geen sprake zijn, indien de geconstateerde afwijking de eerste door de opdrachtgever aan de aannemer gemelde afwijking is binnen een periode van 6 maanden, of indien de geconstateerde afwijking van zo gering belang is, dat bij redelijke afweging van de belangen van de opdrachtgever en de aannemer een zodanige afwijking niet tot ontbinding van de overeenkomst zou mogen leiden.

Artikel 8 Hulpmiddelen

a. Alle kosten van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde hulp- en reinigingsmiddelen zijn bij de prijs inbegrepen. 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 werkzaamheden benodigde water, elektriciteit en gas kosteloos ter beschikking stellen. Bij glazenwas werkzaamheden 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 zoveel mogelijk afsluitbare ruimten, zoals werkkasten en dergelijke, voor materiaalopslag, uitsluitend voor gebruik door de aannemer, kosteloos ter beschikking worden gesteld. De opdrachtgever is ook overigens gehouden om de bedrijfsmiddelen (waaronder 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 de 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 terugneemt.

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 9 Prijs

a. De prijs is gebaseerd op de bij de opname van de werkzaamheden aanwezige, opgegeven of aangenomen oppervlakte, hoeveelheid, 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.

c. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst een wijziging plaatsvindt in de loon- en/of andere kosten van de aannemer, tengevolge van (een) wijziging(en) in de betrokken cao, dan wel als gevolg van wetten, besluiten of beschikkingen van overheidswege van een dwingend karakter, of indien wijzigingen plaatsvinden in de kosten van de gebruikte hulpstoffen, materialen, transportmiddelen en dergelijke, zal een aanpassing van de contractsprijs plaatsvinden, in beginsel overeenkomstig de door het Ministerie van Economische Zaken bij schriftelijke beschikking toegestane maximale prijswijziging. Bij het ontbreken van een prijzenbeschikking als hierboven bedoeld, kan de aannemer overgaan tot het doorvoeren van een wijziging van de contractsprijs, indien de ontwikkeling van de kosten daartoe aanleiding geeft. Daarbij

zal de aannemer acht kunnen slaan op de door de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- & Bedrijfsdiensten (OSB) opgestelde informatie over de kostenontwikkeling in het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf, die wordt beoordeeld door een onafhankelijke registeraccountant.

Artikel 10 Betaling

a. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

b. Indien betaling na deze termijn geschiedt zal de wettelijke rente in rekening worden gebracht.

c. De aannemer is bevoegd de werkzaamheden op te schorten indien de opdrachtgever ondanks sommatie weigert te voldoen aan de betalingsverplichtingen.

d. 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.



e. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om zijn (vermeende) vorderingen op de aannemer te verrekenen.

Artikel 11 Afwezigheid/verhinderingschoonmaakmedewerker

a. In geval van verhindering waarin wegens ziekte of vakantie van de medewerker de voortzetting van de werkzaamheden niet kan worden verricht zal u hiervan op de hoogte worden gesteld en zal worden getracht vervangende hulp voor u te regelen.

b: Bij verhindering van de opdrachtgever wordt deze verzocht schoonmaakbedrijf Totaal Clean hiervan uiterlijk 24 uur van tevoren op de hoogte te stellen. Voor de maandag geldt uiteraard uiterlijk vrijdag afzeggen

Indien u niet op tijd afbelt zullen we genoodzaakt zijn deze werkzaamheden in rekening te brengen.

Artikel 12 Eigendomsvoorbehoud

Wanneer de aannemer goederen aan de opdrachtgever verkoopt, zoals schoonmaakmiddelen en sanitaire benodigdheden, 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 vervaltermijn van de ter zake van die goederen door haar aan de opdrachtgever gezonden rekeningen zal zijn verstreken.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

a. De aannemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan het gebouw, de inventaris, personen of eigendommen van personeel van de opdrachtgever, wanneer die schade het gevolg is van onvoorzichtigheid c.q. nalatigheid van de aannemer, diens personeel of onderaannemers bij de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden. Die aansprakelijkheid kan niet meer belopen dan een maximumbedrag ad € 2.500.000 per gebeurtenis. Boven € 2.500.000 is de aannemer niet aansprakelijk. Partijen kunnen, mits schriftelijk, voor wat betreft de aansprakelijkheid van de aannemer een ander maximumbedrag overeengekomen (zie lid b van dit artikel).

b. Bij het aangaan van de overeenkomst kan, indien zulks wenselijk wordt geacht, worden overeengekomen dat de aansprakelijkheid van de aannemer voor schade, te wijten aan opzet of grove schuld van de aannemer, zijn personeel of onderaannemers die aan het gebouw, de inventaris, personen of eigendommen van personeel van de opdrachtgever wordt toegebracht, op een hoger bedrag dan € 2.500.000 doch niet meer dan € 2.500.000 per gebeurtenis wordt vastgesteld. De meerkosten die de



aannemer heeft door het verzekeren van deze uitbreiding van de aansprakelijkheid zullen, tenzij anders overeengekomen, in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.

c. De schade, zoals bedoeld in lid a en b waarvoor de aannemer tot aan het genoemde c.q. overeengekomen maximum aansprakelijk is, blijft beperkt tot de 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.

d. De aannemer heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) afgesloten met het oog op de in voorgaande leden bedoelde aansprakelijkheid. Bij zaken onder opzicht komt in afwijking van het gestelde in lid a en b de schade voor vergoeding in aanmerking tot het bedrag waartegen aannemer verzekerd is, met een minimum verzekerd bedrag van € 100.000 per verzekeringsjaar.

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.

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

h. De opdrachtgever is verplicht om een schade binnen 5 dagen na het schadevoorval te melden.

Artikel 14 Schadeloosstelling

a. Het is de opdrachtgever niet toegestaan, gedurende de duur van de overeenkomst tussen opdrachtgever en aannemer en gedurende een periode van 6 maanden na beëindiging daarvan, personeel van de aannemer in dienst te nemen, respectievelijk op enigerlei wijze, direct of indirect, en buiten de aannemer om, in te schakelen voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever.

b. Indien zonder instemming van de aannemer door de opdrachtgever een arbeidsverhouding wordt aangegaan met de in lid a. van dit artikel bedoelde werknemers, verbeurt de opdrachtgever aan de aannemer een boete van € 500 per bedoelde arbeidsverhouding per week of gedeelte van een week dat een zodanige arbeidsverhouding heeft geduurd respectievelijk nog voortduurt.

Artikel 15 Duur van de overeenkomst en beëindiging

a. De overeenkomst wordt geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

b. Beëindiging van de overeenkomst kan, door beide partijen, slechts bij aangetekend schrijven geschieden.

De opzegtermijn bedraagt in alle gevallen minimaal 3 maanden en vangt aan:

- bij opzegging door aannemer:



op het moment dat opzegging bij aangetekend schrijven is geschied.

- bij opzegging door opdrachtgever:

1. indien aannemer meedingt in nieuwe aanbestedingsprocedure:

op het moment dat de nieuwe aannemer schriftelijk aan aannemer bekend is gemaakt;

2. indien aannemer niet meedingt in nieuwe aanbestedingsprocedure:

op het moment dat opzegging bij aangetekend schrijven is geschied, echter met dien verstande, dat minimaal 1 maand van de opzegtermijn dient te liggen na het moment, waarop de nieuwe aannemer of het besluit tot her besteding schriftelijk aan aannemer bekend is gemaakt.

Opzegging geschiedt tegen het einde van de kalendermaand.

c. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid zijn partijen bevoegd de gesloten overeenkomst ook met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, op het moment dat:

1. de wederpartij surséance van betaling aanvraagt;

2. de wederpartij in staat van faillissement is verklaard.

Artikel 16 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, AOW. 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 Glazenwasserbedrijf. De aannemer zal derhalve zowel bij het aangaan van de overeenkomst met de opdrachtgever, alsook bij beëindiging ervan - voorzover hierbij sprake is 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 uit besteedt, zijn de artikelen BW 7:662 e.v. inzake overgang van onderneming van toepassing.

Artikel 17 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 overmachtperiode.
- 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 18 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