

ALGEMENE VOORWAARDEN (AV) SCHOONMAAKBEDRIJF DEKKER FACILITATIE DIENSTEN VOF

Inhoud:

Hoofdstuk A: Algemeen deel betreffende **alle soorten schoonmaak- en bedrijfsdiensten**

Hoofdstuk B: Aanvullende voorwaarden **glasbewassing en gevelreiniging**

Hoofdstuk A: Algemeen deel betreffende alle soorten schoonmaakdiensten.

Artikel 1. Rangorde

1.1 Hoofdstuk A is van toepassing op de levering van alle werkzaamheden en Producten door Aannemer. Indien de inhoud of uitleg van de Overeenkomst en de AV in strijd zijn met elkaar, heeft de inhoud van de Overeenkomst of Opdrachtbevestiging voorrang. Indien de inhoud of uitleg van de hoofdstukken in de AV onderling strijdig zijn, heeft het hoofdstuk dat het meest op de Overeenkomst van toepassing is, voorrang. Daarnaast heeft een hoofdstuk over de aanvullende Werkzaamheden altijd voorrang op het Algemene deel indien daartussen tegenstrijdigheid is. Dus hoofdstuk B heeft voorrang op hoofdstuk A als hoofdstuk B van toepassing is.

Artikel 2. Definities

2.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Aannemer: Dekker Facilitaire Diensten VOF, zoals geregistreerd onder KvK nummer 75354330, handelend onder de naam Dekker Facilitaire Diensten en Schoonmaakbedrijf Zeeland

AV: deze algemene voorwaarden

AVG: (Europese) Algemene Verordening Gegevensbescherming;

CAO: de Collectieve Arbeidsovereenkomst in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf;

Diensten: Schoonmaak- en glasbewassingswerkzaamheden zoals reiniging, leegruimen, desinfectie van Objecten in de meest brede zin van het woord waaronder doch niet beperkt tot:

Gevelreiniging en Glasbewassing (zie ook hoofdstuk B):

Waaronder het verwijderen van aangebrachte of door atmosferische invloeden ontstane vervuiling aan verticale en/of horizontale oppervlakken, ongeacht de materiaalsoort of -structuur, alsmede het op bedoelde oppervlakken aan- of opbrengen van lagen met beschermende, afstotende en/of impregnerende werking.

Industriële reiniging:

Waaronder het verwijderen, afvoeren en (doen) verwerken van vervuiling, afzetting en dergelijke in de ruimste zin van het woord, van of in industriële gebouwen, (lucht)installaties, magazijnen.

Calamiteiten reiniging:

Waaronder het na een calamiteit beredderen, reinigen en/of re-conditioneren van opstallen, voorraden, machines en/of inventaris etc.

Huismeester-oftewel handyman diensten

Waaronder het zorgen voor een schoon en veilig woon-en leefklimaat in de Objecten en het toezicht houden op de uitvoering van werkzaamheden op het gebied van schoonmaak- onderhoud- en (Technisch) beheer van het Object;

Hulpmiddelen: ten behoeve van de Werkzaamheden door Aannemer ingezette middelen zoals reinigingsmiddelen en materialen, hoogwerkers, bedrijfsmiddelen en machines etc.

Informatie: alle informatie, gegevens, materialen en instructies ontvangen van Opdrachtgever of van derden op verzoek van Opdrachtgever, waaronder ook informatie over het Object en de in verband daarmee te reinigen oppervlakken;

Object: het voorwerp van de Werkzaamheden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de binnen- en buitenkant van een gebouw, zoals vloeren, gevels, ramen, de binnen- en buitenkant van een schip, clean-rooms, een bus, een trein, sanitair, een productiemiddel, een slachterij, een fabriek, een industrieel terrein, een installatie, een voorraad, inventaris en/of een andere roerende dan wel onroerende zaak, etc.

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Aannemer een Overeenkomst sluit;

Overeenkomst: elke overeenkomst van opdracht, opdrachtbevestiging tussen Partijen strekkende tot het leveren van Werkzaamheden, inclusief het Werkprogramma, alsmede de overeenkomst tot koop en leveren van Producten, elke schriftelijke wijziging of aanvulling op de Overeenkomst, stilziggende verlengingen daarvan, alsmede alle feitelijke en rechts-handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst, mondelinge en schriftelijk aanbiedingen van Aannemer daaronder begrepen;

Partijen: Aannemer en Opdrachtgever;

Producten: Reinigingsmiddelen, apparatuur, machines, installaties, (sanitaire) gebruiksartikelen etc. welke verband houden met de Diensten in de meest brede zin van het woord en verkocht of verhuurd worden aan Opdrachtgever;

Werkzaamheden: alle door Aannemer ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden en verrichtingen welke nuttig en noodzakelijk zijn om de Diensten te leveren zoals beschreven in de Overeenkomst;

Werkprogramma: een overzicht (werk bon, opdrachtbevestiging, e-mail o.i.d.) dat onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst en waarop Aannemer in overleg met Opdrachtgever een gedetailleerde omschrijving van de Werkzaamheden heeft aangegeven, zo mogelijk met vermelding van de plaats, het tijdstip en de frequentie van de Werkzaamheden etc. inclusief de voorbereidingsmaatregelen daarop en de prijs.

Artikel 3. Toepasselijkheid AV

3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten.

3.2 Zodra deze AV van toepassing zijn verklaard in een Offerte, opdrachtbevestiging of in een Overeenkomst, zijn deze tevens van toepassing op aanvullende Offertes, Overeenkomsten, vervolgoptdrachten, meerwerk etc. Opdrachtgever wordt in dat geval bekend verondersteld met deze AV.

3.3 Bedingen die van deze voorwaarden afwijken, zijn uitsluitend bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen en gelden slechts voor het desbetreffende geval.

3.4 Door Opdrachtgever van toepassing verklaarde algemene (inkoop) voorwaarden, ongeacht het moment waarop hiernaar wordt verwezen, zijn nimmer van toepassing tussen Partijen.

- 3.5 Alle bedingen in deze AV zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van Aannemer, maar ook ten behoeve van: haar onderaannemers, en alle personen die voor Aannemer werkzaam zijn; alle personen die bij de uitvoering van een Overeenkomst door Aannemer zijn ingeschakeld; en alle personen voor welk handelen of nalaten Aannemer wettelijk aansprakelijk zou kunnen zijn.
- 3.6 Aannemer behoudt zich het recht voor deze AV te allen tijde eenzijdig aan te vullen en/of te wijzigen. Deze wijzigingen en/of aanvullingen binden de Opdrachtgever pas na toezending en stilziggende of uitdrukkelijke acceptatie van de AV binnen dertig dagen. Afwijkingen van deze AV op verzoek van de Opdrachtgever gelden slechts indien en voor zover deze nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 4. Aanbod en aanvaarding, totstandkoming Overeenkomst

- 4.1 Alle offertes of aanbiedingen tot levering van Diensten en/of Producten van Aannemer zijn vrijblijvend hetgeen betekent dat Aannemer de aanbieder zolang deze niet is aanvaard door Opdrachtgever, kan herroepen, tenzij daarin een geldigheidsduur is overeengekomen.
- 4.2 Kennelijke vergissingen of fouten in de offertes van Diensten binden Aannemer niet.
- 4.3 Een aanvaarding door Opdrachtgever die, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de offerte van Aannemer, geldt steeds als een verwerping van de offerte en als een nieuwe offerte van Opdrachtgever. Een Overeenkomst komt slechts overeenkomstig dit nieuwe aanbod tot stand na schriftelijke aanvaarding daarvan door Aannemer.
- 4.4 Een Overeenkomst komt verder tot stand op het moment dat:
1. De offerte van Aannemer schriftelijk is aanvaard door Opdrachtgever; dan wel
 2. De offerte van Aannemer digitaal is ondertekend door Opdrachtgever; dan wel
 3. De offerte van Aannemer per mail is bevestigd door de Opdrachtgever; dan wel
 4. Aannemer de offerte heeft uitgewerkt in een nadere Overeenkomst welke schriftelijk wordt ondertekend door Partijen, dan wel
 5. De Opdrachtgever stilziggende de Aannemer toestaat om een begin te maken met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.5 De bepalingen van afdeling 1, titel 7, Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek ('BW') genaamd "Opdracht" zijn van toepassing op de Overeenkomst, met uitzondering van artikel 7:404 BW.

Artikel 5. Uitvoering Overeenkomst en Werkprogramma door Aannemer

- 5.1 Het Werkprogramma is bindend en leidend tussen Partijen voor de omvang en kwaliteit van de te leveren Werkzaamheden. Dit betekent dat Opdrachtgever niet bevoegd is om de werknemers van Aannemer op het Object te instrueren om van het Werk-programma af te wijken tenzij dit vooraf schriftelijk is overeen-gekomen met Aannemer. Bij gebreke van een afwijkende schriftelijke afspraak is Aannemer gerechtigd om, desnoods met terugwerkende kracht, meerwerk in rekening te brengen.
- 5.2 Indien werknemers van Aannemer zonder toestemming afwijken van het Werkprogramma ten nadele van de Opdrachtgever, zal Aannemer de werknemers daar terstond na de schriftelijke melding door Opdrachtgever, op aanspreken. Aannemer zal na verificatie hiervan haar werknemers de Werkzaamheden die niet gedaan zijn, de eerstvolgende dag dat de werknemers van Aannemer aanwezig zijn op het Object deze alsnog laten uitvoeren ofwel tot creditering van de rekening overgaan. Het voorgaande is ter vrije keuze van Aannemer.
- 5.3 Indien Aannemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst vaststelt dat kleine afwijkingen van het Werkprogramma noodzakelijk zijn, kan Aannemer, doch zonder dat prijs-aanpassing plaatsvindt, het Werkprogramma naar eigen inzicht wijzigen mits er een vergelijkbare kwaliteit gegarandeerd is.
- 5.4 Indien Aannemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst vaststelt dat er blijvende afwijkingen van het Werkprogramma noodzakelijk zijn, dus wijziging van het Werkprogramma en hiervoor redelijkerwijs een prijsaanpassing moet plaatsvinden, dan zal deze wijziging pas plaatsvinden nadat de prijsaanpassing met Opdrachtgever schriftelijk is overeengekomen. Tot aan-vaarding van de prijswijziging kan Aannemer de werkzaamheden die voortvloeien uit die blijvende afwijkingen opschorten.
- 5.5 Indien niets is vastgelegd in de Overeenkomst dan worden Werkzaamheden uitsluitend uitgevoerd op werkdagen van maandag tot en met vrijdag, niet zijnde christelijke of nationale feestdagen. Indien plotseling intredende bijzondere omstandigheden zulks noodzakelijk maken, naar het oordeel van Opdrachtgever, dan wel Aannemer, kan in overleg van het hier bepaalde worden afgeweken.
- 5.6 Indien de Werkzaamheden worden opgehouden of stilgelegd als gevolg van een calamiteit van welke aard dan ook of wegens een oorzaak welke voor rekening en risico komt van Opdrachtgever zoals niet functionerende schoonmaakapparatuur en installaties die in eigendom zijn van Opdrachtgever, kan de ontstane verloren tijd als gewerkte uren aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Deze uren zullen op de factuur apart vermeld worden.
- 5.7 Aannemer aanvaardt de Overeenkomst onder voorbehoud dat voor de Werkzaamheden vereiste vergunningen, ontheffingen en toewijzingen, waarvoor Opdrachtgever zal zorgdragen, voor aanvang van de Werkzaamheden zijn verleend.
- 5.8 Indien Opdrachtgever de levering van bepaalde materialen en/of de uitvoering van bepaalde onderdelen van de Werkzaamheden aan zich heeft voorbehouden, is Opdrachtgever aansprakelijk voor niet tijdige aanvoer of niet tijdige uitvoering daarvan.
- 5.9 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan de Aannemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.10 Indien de werknemer van Aannemer zich moet houden aan specifieke lokale veiligheids- en gedragsregels in de Objecten dan dient Opdrachtgever tijdig, dus vóór aanvang van de Werkzaamheden, deze regels te overhandigen aan de werknemer met voldoende instructie en uitleg en met kopie aan de leidinggevende van Aannemer. Ook dient Opdrachtgever een exemplaar van deze regels in de werkruimte van Aannemer zichtbaar op te hangen c.q. beschikbaar te maken.

- 5.11 Alle elektronische apparatuur (meet en regel, computers, printers en dergelijke) wordt door Aannemer niet schoon-gemaakt, tenzij Opdrachtgever hier voor apart opdracht geeft en/of deze apart is opgenomen in de Overeenkomst.
- 5.12 Aannemer zal de Werkzaamheden uitvoeren conform de huidige ISO, NEN en VCA-normering.

Artikel 6. Naleving en controle Werkprogramma door Opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk om Aannemer onverwijld schriftelijk in kennis te stellen indien de Werkzaamheden niet conform het Werkprogramma zijn uitgevoerd en in belangrijke mate ten nadele van de Opdrachtgever afwijkt van het Werkprogramma. Het Werkprogramma is in principe gebaseerd op een kwaliteitsnormerings- en -controlesysteem die Partijen zijn overeengekomen en dat objectief vaststelt of het resultaat van de Werkzaamheden en de uitvoering van het Werkprogramma conform de norm is. Deze schriftelijke kennisgeving bevat ten minste een nauwkeurige omschrijving van het tijdstip, de aard en de ernst van de geconstateerde afwijking en een redelijke termijn van minimaal 2 weken waarbinnen Aannemer de geconstateerde afwijking dient te herstellen.

Artikel 7. Hulpmiddelen en ondersteuning door Opdrachtgever

- 7.1 Aannemer is vrij in haar keuze van Hulpmiddelen. Alle Hulpmiddelen zijn bij de prijs inbegrepen., tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 7.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat er voldoende schoon warm en koud water, waterdruk, elektriciteit, gas, lucht en stoom kosteloos beschikbaar is voor de uitvoering van het werkprogramma.
- 7.3 Opdrachtgever zal voldoende afsluitbare ruimten, zoals werkkasten en dergelijke, voor opslag van Hulpmiddelen, uitsluitend toegankelijk door Aannemer, ter uitvoering van de werkzaamheden kosteloos ter beschikking stellen. Opdrachtgever is daarbij gehouden om de Hulpmiddelen van Aannemer die in de bedrijfsruimte van Opdrachtgever worden gebruikt en opgeslagen als een goed huisvader te beheren en hiertoe onder meer het Object goed af te sluiten en alle maatregelen te nemen die voor het behoud van die Hulpmiddelen noodzakelijk zijn.
- 7.4 De Hulpmiddelen blijven eigendom van Aannemer, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.5 Opdrachtgever is gehouden om er op eerste verzoek van Aannemer aan mee te werken dat Aannemer de genoemde Hulpmiddelen terug kan nemen. Opdrachtgever doet daarom bij voorbaat afstand van eventuele retentierechten met betrekking tot deze Hulpmiddelen en zal geen beslag doen leggen op de zaken.
- 7.6 In overleg met Aannemer zal Opdrachtgever ten behoeve van de werknemer van Aannemer voldoende faciliteiten kosteloos ter beschikking stellen, zoals een garderobe, een berging, een pauzeruimte en dergelijke. Opdrachtgever conformeert zich in deze aan de ARBO wet- en regelgeving;
- 7.7 Opdrachtgever zal Aannemer de mogelijkheid bieden afval voortvloeiende uit de reiniging van welke aard dan ook in de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde ruimte af te voeren.
- 7.8 Opdrachtgever is gehouden Aannemer juist, zo volledig mogelijk, en tijdig te informeren over alle zaken die voor de vervulling van de Overeenkomst van belang kunnen zijn dan wel krachtens de wet verplicht is te verstrekken. Aannemer mag daarbij vertrouwen op de juistheid en volledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte Informatie, zonder dat zij gehouden is de door Opdrachtgever verstrekte Informatie te verifiëren. Opdrachtgever staat ook in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Aannemer verstrekte Informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. De Informatie dient te worden verstrekt in de vorm en op de wijze als door Aannemer verzocht. Bij gebreke van de juiste Informatie is Aannemer niet aansprakelijk voor de schade die ontstaat aan een Object.
- 7.9 Indien de Informatie niet of niet tijdig worden verstrekt, is Aannemer bevoegd de (verdere) uitvoering van de werk-zaamheden onmiddellijk op te schorten. Indien de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd doordat Opdrachtgever haar in dit artikel genoemde verplichtingen niet nakomt, zijn de daaruit voortvloeiende (extra) kosten voor rekening van Opdrachtgever en is Aannemer bevoegd (extra) vergoeding voor de daardoor noodzakelijk geworden (extra) Werkzaamheden in rekening te brengen.

Artikel 8. Onderaanneming

- 8.1 Aannemer zal bij het inschakelen van onderaannemers voor de uitvoering van Overeenkomst de nodige zorgvuldigheid in acht nemen bij het selecteren van de onderaannemers en indien Aannemer dat nodig acht, voorafgaand overleggen met Opdrachtgever.

Artikel 9. Prijs van de Werkzaamheden

- 9.1 De prijs van de Werkzaamheden is gebaseerd op de volgende objectieve en subjectieve factoren:
- Onder **objectieve factoren** worden begrepen: de kostprijs-bepalende factoren ten tijde van het sluiten van de overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot de loon- en/of andere bedrijfs- kosten van Aannemer, de kosten van de gebruikte Hulpmiddelen, materialen, transportmiddelen en dergelijke. Pauzes van de werknemers zijn inbegrepen in de calculatietijd.
- Onder **subjectieve factoren** worden begrepen: de wensen van Opdrachtgever en de bij de opname van de Werkzaamheden aanwezige of opgegeven of aangenomen hoedanigheden van het Object, waaronder maar niet beperkt tot de oppervlakte, de bezetting, de toegankelijkheid, de aankleding, de inrichting, het gebruik en de bestemming.
- 9.2 Tenzij anders vermeld zijn de prijzen: - exclusief btw, andere belastingen, heffingen en rechten, - vermeld in euro's, eventuele koerswijzigingen worden doorberekend.
- 9.3 Indien na het sluiten van de Overeenkomst in de objectieve factoren een wijziging optreedt waarop Aannemer in redelijkheid geen invloed kan uitoefenen, waaronder maar niet beperkt tot een wijziging in de toepasselijke CAO en een wetswijziging, heeft Aannemer het recht de daaruit voortvloeiende kostenverhogingen aan Opdrachtgever tussentijds door te berekenen, ongeacht of de wijziging te voorzien was ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst.
- 9.4 De overeengekomen prijzen mogen éénmaal per jaar, per 1 januari, worden bijgesteld op basis van de CBS index Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, volgens de daarvoor geldende categorie. Een aankondiging tot

- indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van Opdrachtgever.
- 9.5 In plaats van de indexering van het vorige lid mag Aannemer éénmaal per jaar, per 1 januari, een hogere prijsverhoging aan de Opdrachtgever in rekening brengen als gevolg van branche gerelateerde kostenstijgingen, die Aannemer op aanvraag van Opdrachtgever zal toelichten. Een aankondiging tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij Opdrachtgever.
- 9.6 Indien zich gedurende het jaar een dusdanige gebeurtenis voordoet die een tussentijdse prijsverhoging rechtvaardigt, is Aannemer gerechtigd deze prijsverhoging tussentijds door te voeren aan Opdrachtgever. Een aankondiging tot deze prijsverhoging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van Opdrachtgever.
- 9.7 Indien na het sluiten van de Overeenkomst in de subjectieve factoren een wijziging optreedt die naar het oordeel van Aannemer een aanpassing in het Werkprogramma en in prijs noodzakelijk maakt, zal deze prijsaanpassing tot stand komen na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Dat schriftelijke akkoord is niet nodig indien er sprake is van meerwerk.
- 9.8 Opdrachtgever heeft geen recht op vermindering van de prijs indien de uitvoering van de Werkzaamheden door Aannemer niet of niet geheel mogelijk of niet zinvol is als gevolg van omstandigheden die krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening en risico van Opdrachtgever komen.
- 9.9 Ten behoeve van Opdrachtgever aan derden betaalde onkosten zullen naast de overeengekomen prijs in de Overeenkomst steeds in rekening worden gebracht, mits dit van te voren is goedgekeurd door Opdrachtgever.

Artikel 10. Betalingsvoorwaarden

- 10.1 Voor een particuliere Opdrachtgever geldt dat zij, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de betaling contant bij aflevering moet doen, middels een pinapparaat of een QR-code of middels storting op een door ons aangewezen bank- of girorekening (indien van toepassing op een G-rekening binnen 14 dagen) binnen 7, 14, 21, of 30 dagen na factuurdatum. (De termijn op de factuur is bindend) De op de bank/giroafschriften aangegeven valutatag is bepalend en wordt derhalve als betalingsdag aangemerkt. De voorgenoemde betalingstermijn is een fatale termijn. De betaling dient verder onvoorwaardelijk en zonder opschorting, korting of verrekening, uit welke hoofde ook te geschieden. Opdrachtgever zal geen beslag onder zichzelf doen leggen.
- 10.2 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een eenmalige of doorlopende automatische incasso-opdracht te tekenen waarna er na 7 tot 10 dagen na factuurdatum zal worden geïncasseerd.
- 10.3 Opdrachtgever is, zonder dat ingebrekestelling is vereist, in verzuim door het verstrijken van de betalingstermijn.
- 10.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan betaling op te schorten of te verrekenen op welke grond dan ook, tenzij schriftelijk overeengekomen.
- 10.5 Indien Opdrachtgever ter zake van enige betaling in verzuim is, zijn alle vorderingen van Aannemer op Opdrachtgever onmiddellijk en geheel opeisbaar. Tevens is Aannemer alsdan gerechtigd de Werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen. Aannemer is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever als gevolg hiervan lijdt.
- 10.6 Tijdens haar verzuim is Opdrachtgever over de openstaande vorderingen een verpagingsrente van 1% per maand of gedeelte van een maand verschuldigd.
- 10.7 Bij het versturen van een 2^e herinnering aan de Opdrachtgever zal er door Aannemer €10,- administratiekosten op de eerstvolgende factuur in rekening worden gebracht. Bij het versturen van een aanmaning zal er €15,- euro aan administratiekosten in rekening worden gebracht op de eerstvolgende factuur met een totaalbedrag van €25,- indien er op de eerste herinnering geen betaling plaats vindt. Beide bedragen zijn exclusief btw.
- 10.8 Bij buitengerechtelijke invordering is Opdrachtgever, naast de hoofdsom en de verpagingsrente, de door Aannemer gemaakte incassokosten verschuldigd. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op:

Hoofdsom tot en met:	Toepasselijk rentepercentage	Maximum
€ 2.500,-	15% van de hoofdsom	€ 375,-
€ 5.000,-	€ 375,- + 10% over (hoofdsom - €2.500)	€ 625,-
€ 10.000,-	€ 625,- + 5% over (hoofdsom - € 5.000)	€ 875,-
€ 200.000,-	€ 1.075,- +1% over (hoofdsom - € 10.000)	€ 2.775,-
Meer dan € 200.000,-	€ 2.775,- + ½% over de (Hoofdsom - € 200.000)	€ 6.775,-

- Bij gerechtelijke invordering is Opdrachtgever tevens de gerechtelijke kosten verschuldigd, daaronder begrepen alle daadwerkelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand en de (geliquideerde) proceskosten indien deze geheel of in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld. Tevens is Aannemer alsdan gerechtigd de Werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen. Aannemer is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever als gevolg hiervan lijdt.
- 10.9 Indien Aannemer gerede twijfel heeft omtrent de betalingscapaciteit van Opdrachtgever kan zij op eerste verzoek, dat zowel voorafgaand aan als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst kan worden gedaan, verlangen dat Opdrachtgever een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling doet dan wel genoegzame zekerheid stelt voor de nakoming van zijn verbintenis. Onder genoegzame zekerheid wordt in ieder geval verstaan een op eerste verzoek van Aannemer opeisbare bankgarantie, gesteld door een Nederlandse bank, ter hoogte van 110% van de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen (100% van deze bedragen met een opslag van 10% voor rente).
- 10.10 Indien de Werkzaamheden eenmalig zijn, is Aannemer gerechtigd om vóór aanvang van de Werkzaamheden een voorschot van ten minste 30% van de prijs te vragen.

- 10.11 Betalingen door Opdrachtgever zullen worden aangewend ter voldoening van achtereenvolgens:
1. vergoeding van schade en (buitengerechtelijke en incasso) kosten;
 2. vergoeding van de verzekeringsrente; de
 3. uitstaande hoofdsom zoals gefactureerd.
- 10.12 Indien de Werkzaamheden strekken tot het herstellen van schade waarvoor van de kant van Opdrachtgever recht bestaat op het innen van verzekeringsgelden, zoals in geval van brand- en roetreiniging, zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Aannemer, meewerken aan een cessie van zijn vordering op assuradeuren tot de hoogte van de prijs indien betaling van de facturen uitblijven. Dit laat onverlet de verplichting van Opdrachtgever tot betaling van de BTW, indien en voor zover deze niet in de verzekeringsuitkering is gedekt.

Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud Producten

- 11.1 Wanneer Aannemer Producten aan Opdrachtgever verkoopt, behoudt Aannemer zich de eigendom van deze Producten voor, totdat de prijs hiervoor alsmede alle overige vorderingen genoemd in artikel 3:92 lid 2 BW die Aannemer tegen Opdrachtgever heeft of zal verkrijgen, zijn voldaan.
- 11.2 Opdrachtgever is vanwege het eigendomsvoorbehoud gehouden om de Producten met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbare eigendom van Aannemer te bewaren.
- 11.3 Zolang de eigendom van de Producten niet op Opdrachtgever is overgegaan, mag hij de Producten niet verpanden of aan een derde enig ander recht daarop verlenen. Het is Opdrachtgever ook niet toegestaan de Producten door te verkopen tenzij dit in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf gebruikelijk is.
- 11.4 Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verbintenis of indien Aannemer goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever hierin tekort zal schieten, ook in de gevallen als bedoeld in artikel 6:80 BW, is Aannemer, onverminderd zijn overige rechten, bevoegd onmiddellijk afgifte te vorderen van de onder eigendomsvoorbehoud vallende Producten. Hiertoe verklaart Opdrachtgever dat zij op eerste verzoek van Aannemer per ieder gewenst tijdstip alle relevante gegevens uit de administratie zal verschaffen. Tevens verklaart Opdrachtgever dat zij op eerste verzoek Aannemer de toegang zal verschaffen tot haar bedrijfsgebouwen en bedrijfssterreinen teneinde Aannemer te laten verifiëren of de Producten nog aanwezig zijn in de voorraad van Opdrachtgever, teneinde deze mee te nemen dan wel er een eerste stil pandrecht op te vestigen.
- 11.5 Na afgifte van de Producten zal Opdrachtgever worden gecrediteerd voor de marktwaarde die de Producten op dat moment hebben, die in geen geval hoger kan zijn dan de oorspronkelijke prijs, verminderd met de op de terugnemingsgevallen kosten en de overige schade van Aannemer.
- 11.6 Indien de bepalingen uit dit artikel, met name de afgifteplicht, niet of niet tijdig worden nageleefd door Opdrachtgever, verbeurt Opdrachtgever ten behoeve van Aannemer zonder dat rechterlijke tussenkomst vereist is, een direct opeisbare boete van € 10.000,- per overtreding en € 500,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.
- 11.7 Opdrachtgever doet bij voorbaat afstand van eventuele retentierechten met betrekking tot de producten en zal geen beslag doen leggen op de producten.

Artikel 12. Aansprakelijkheid en verzekering

- 12.1 Aannemer beperkt haar bedrijfsaansprakelijkheid jegens Opdrachtgever tot de vergoeding van de directe (zaak)schade jegens Opdrachtgever en aan haar gerelateerde derden die het rechtstreekse gevolg is van uitoefenen van haar bedrijf alsmede van een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de Werkzaamheden. Deze aansprakelijkheid voor directe schade is altijd beperkt tot de bedragen welke volgens de aansprakelijkheidsverzekeraar van Aannemer voor het betreffende evenement worden uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel door Aannemer uit hoofde van de verzekering te dragen eigen risico.
- 12.2 Onder directe schade wordt – onder meer – verstaan: de gemaakte redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade; de gemaakte redelijke kosten om de prestatie van Aannemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden en de gemaakte redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade.
- 12.3 Aannemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet uitsluitend: gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, bijv. door het tijdelijk geen gebruik kunnen maken van ruimten in het Object, en andere gevolgschade of indirecte schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet deugdelijk presteren door Aannemer, uitgezonderd aansprakelijkheid veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Aannemer, zoals bedoeld in artikel 7:952BW.
- 12.4 De lopende bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Aannemer dekt in principe tot maximaal:
- bij bedrijfsaansprakelijkheid: € 2.500.000, - per aanspraak met, € 5.000.000, - totaal aan aanspraken per verzekeringsjaar
- 12.5 Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering krachtens de genoemde verzekering mocht plaatsvinden, is de totale door Aannemer erkende aansprakelijkheid, uit welke hoofde ook, altijd beperkt tot het bedrag van de schade die Aannemer ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voorzag als mogelijk gevolg van het tot vergoeding verplichtende handelen of nalaten. Dit is altijd gemaximeerd tot het bedrag van de netto factuurwaarde van de Werkzaamheden over de afgelopen 6 maanden.
- 12.6 In geval van verlies van sleutels van een Object is de aansprakelijkheid van Aannemer beperkt tot de kosten voor het vervangen van de sleutels dan wel het bedrag dat de verzekering van Aannemer daadwerkelijk uitkeert aan Opdrachtgever als gevolg van het verlies.
- 12.7 Onverminderd hetgeen hiervoor is bepaald, is Aannemer voor schade die het gevolg is van het gebruik van Producten die hij van derden heeft betrokken, niet verder aansprakelijk dan deze derden jegens Aannemer.
- 12.8 Ingeval er asbest vrijkomt door de Werkzaamheden is Aannemer nimmer aansprakelijk voor de kosten en/of schade die hierdoor ontstaat.
- 12.9 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade onverwijld, doch uiterlijk 14 dagen nadat Opdrachtgever bekend is geworden met de schade of daarmee redelijkerwijs bekend had moeten worden, schriftelijk aan Aannemer meldt.
- 12.10 Eventuele rechtsvorderingen dienen op straffe van verval van alle rechten uiterlijk 1 jaar na tijdige melding van de schade aanhangig te zijn gemaakt.
- 12.11 Aannemer kan zich niet beroepen op een beperking van zijn aansprakelijkheid, voor zover de schade het rechtstreekse gevolg is van

opzet of bewuste roekeloosheid van Aannemer of van tot zijn bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten, zoals bedoeld in artikel 7:952BW.

- 12.12 Opdrachtgever is gehouden om schade beperkende maatregelen te nemen. Aannemer heeft altijd het recht om de schade ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de uitgevoerde Werkzaamheden.
- 12.13 Het bepaalde in de voorgaande leden heeft zowel betrekking op de contractuele als de buitencontractuele aansprakelijkheid van Aannemer jegens Opdrachtgever.

Artikel 13. Verbod op overname werknemers

- 13.1 Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Aannemer is het Opdrachtgever, dan wel aan haar gelieerde vennootschappen, niet toegestaan, noch gedurende de looptijd van de arbeidsovereenkomst van de desbetreffende werknemer van Aannemer noch gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende zes maanden na beëindiging daarvan, in dienst te nemen dan wel op enigerlei andere wijze, direct of indirect, in te schakelen voor het verrichten van Werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever dan wel aan haar gelieerde vennootschappen.
- 13.2 Bij overtreding van het voorgaande lid, verbeurt Opdrachtgever ten behoeve van Aannemer zonder dat rechterlijke tussenkomst vereist is, een direct opeisbare boete van € 3.000,- per werknemer en € 500,- voor iedere week dat de overtreding per werknemer voortduurt.

Artikel 14. Contractswisseling en werkgelegenheid

- 14.1 Aannemer is gehouden aan de CAO waaronder de contract-wisselingsparagraaf en het bijbehorende overdrachtsprotocol om zoveel mogelijk werkgelegenheid van de werknemers op het betreffende Object te behouden. Deze bepalingen brengen namelijk met zich mee dat wanneer Opdrachtgever van schoonmaakbedrijf wisselt door heraanbesteding, de werknemers die op het Object werkzaam is en onder de selectiecriteria van de contractwisselingsparagraaf in de CAO vallen, het recht hebben om werkzaam te blijven op het Object. Zowel in het geval Aannemer het vertrekend schoonmaak-bedrijf is als in het geval zij het toekomstige schoonmaakbedrijf is, heeft zij een aantal plichten jegens het andere schoonmaak-bedrijf en de betreffende werknemers zoals de informatie- en aanbiedingsplichten m.b.t. arbeidsovereenkomsten. In dat verband rust op Opdrachtgever jegens Aannemer de inspanningsverplichting om te allen tijde alle mogelijke medewerking te geven aan Aannemer om die plichten te kunnen vervullen zodat een soepele conflictvrije en schadevrije contractwisseling tussen alle Partijen mogelijk wordt. Dat houdt onder meer in dat Opdrachtgever zo vroeg mogelijk in overleg treedt met Aannemer over een gewenste heraanbesteding en daarbij de minimale opzegtermijn bij de opzegging van de Overeenkomst van 3 maanden in acht houdt of zoveel meer als is overeengekomen. Ook zal Opdrachtgever onverwijld nadat de gunning heeft plaatsgevonden aan het nieuwe schoonmaakbedrijf, de gegevens hiervan doorgeven aan Aannemer zodat Aannemer tijdig aan haar plichten jegens de werknemers van het andere schoonmaakbedrijf kan voldoen.
- 14.2 Indien door Opdrachtgever of mede door zijn toedoen bij een contractwisseling significant verkeerde of te late Informatie is verstrekt aan Aannemer bijvoorbeeld over de werkzame en over te nemen werknemers op het Object, dan is Aannemer gerechtigd de Overeenkomst per direct schadevrij te annuleren nog vóór aanvang van de Werkzaamheden tot aan de eerste 4 maanden na aanvang van de Werkzaamheden, mits deze informatie ertoe zou hebben geleid dat Aannemer de Overeenkomst niet of op andere voorwaarden was aangegaan. Dit laatste staat ter vrije beoordeling van de Aannemer.
- 14.3 Aannemer zal zijn personeel belonen conform de geldende bepalingen in de Collectieve Arbeidsovereenkomst in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf ("CAO"). Hij zal alle inhoudingen en afdrachten verrichten voor loonbelasting, premies sociale verzekering, AOW etc. Aannemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken dienaangaande.
- 14.4 Indien Aannemer als gevolg van de contractswisseling werknemers moet overnemen waarvan de loonkosten om welke reden dan ook niet kunnen worden afgebouwd naar de cao-norm dan zullen deze extra kosten voor rekening komen van Opdrachtgever. Aannemer zal dit zodra dit bekend is geworden melden aan Opdrachtgever en daarover in overleg treden met Opdrachtgever.
- 14.5 Opdrachtgever kan Aannemer niet aansprakelijk houden voor schade van welke aard dan ook die door de overgenomen werknemers zijn veroorzaakt voor het moment van contract-wisseling noch staat Aannemer in voor de kwaliteit en uitvoering van de overeengekomen Werkzaamheden die door de overgenomen werknemers zijn verricht voor de contractswisseling.

Artikel 15. Overnameplicht bij inbesteding

- 15.1 Voor zover Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst met Aannemer de Diensten inbestedt, dus zelf gaat uitvoeren, zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Aannemer de werknemers op het betreffende Object een arbeidsovereenkomst aanbieden waarbij Partijen nu voor alsdan overeenkomen dat dit zal geschieden op basis van de wettelijke bepalingen ex 7:662 e.v. inzake overgang van onderneming.
- 15.2 Indien Aannemer voor de Werkzaamheden op een Object een of meer duurzame Hulpmiddelen heeft aangeschaft in de afgelopen 12 maanden voorafgaande aan de inbesteding van de Diensten, met gezamenlijke bruto aanschafwaarde van € 500,- of hoger, dan is Opdrachtgever verplicht, zodra Aannemer dat schriftelijk aangeeft, die Hulpmiddelen over te nemen voor de dan geldende boekwaarde. Bij berekening van de boekwaarde wordt rekening gehouden met een afschrijving van 5 jaar voor schrobmachines en 2 jaar voor andersoortige apparatuur en machines.

Artikel 16. Verwerking van persoonsgegevens

- 16.1 In het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst is het noodzakelijk dat Partijen persoonsgegevens in de zin van AVG zoals, maar niet gelimiteerd tot, naam, e-mailadressen en telefoonnummers verwerken. Partijen zijn niet gerechtigd om de persoonsgegevens voor andere doeleinden te gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst. Zowel Opdrachtgever als de Aannemer zijn in dit geval in principe altijd beiden verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) ten aanzien van de door of namens Opdrachtgever aan Aannemer verstrekte persoonsgegevens, tenzij Aannemer kan worden aangemerkt als verwerker in de zin van de AVG.

- 16.2 In het geval Aannemer bij de uitvoering van de Overeenkomst optreedt als verwerker in de zin van de AVG zal een separate verwerkersovereenkomst worden voorgelegd ter ondertekening die e voldoet aan de wettelijke vereisten van de AVG.
- 16.3 Op ieder der Partijen rust te allen tijde een zelfstandige verplichting tot naleving van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving alsmede eventueel toepasselijke contractuele of interne verplichtingen op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder maar niet beperkt tot het nemen van passende beveiligingsmaatregelen, het tijdig in behandeling nemen van verzoeken van betrokkenen en het informeren van betrokkenen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.
- 16.4 Partijen garanderen jegens elkaar dat zij als verwerkingsverantwoordelijke rechtmatig beschikken over in het eerste lid bedoelde persoonsgegevens en bevoegd zijn tot verstrekking van die gegevens aan de ander. Partijen vrijwaren elkaar derhalve van alle aanspraken van de betreffende betrokkenen en derden met betrekking tot die persoonsgegevens, behoudens van datgeen waarvoor een verwerkingsverantwoordelijke zelf aansprakelijk is op grond van de AVG. Als uitwisselende Partijen welke beiden verwerkingsverantwoordelijke zijn, bestaat er geen wettelijke plicht in de zin van de AVG om nadere schriftelijke afspraken te maken over de privacy van de betrokkenen ten aanzien waarvan de persoonsgegevens worden uitgewisseld tussen Partijen.
- 16.5 Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Partijen persoonsgegevens worden verwerkt, garanderen Partijen dat deze persoonsgegevens op een rechtmatige, behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt overeenkomstig de AVG. Technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.
- 16.6 Ieder der Partijen verleent medewerking voor zover mogelijk en relevant wanneer een betrokkene een verzoek indient ter uitoefening van zijn of haar rechten zoals, maar niet beperkt tot, het recht op inzage, verbetering, verwijdering, bezwaar maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen persoonsgegevens.
- 16.7 Ieder der Partijen informeert elkaar zo spoedig mogelijk, binnen de wettelijke termijnen, over het ontdekken van een datalek waarbij persoonsgegevens zijn betrokken. Partijen zullen vervolgens elkaar op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het datalek.
- 16.8 In het geval van een datalek zal in ieder geval de volgende informatie verstrekt worden:
1. een gedetailleerde omschrijving van het datalek;
 2. type/soort persoonsgegevens betrokken bij het datalek;
 3. van hoeveel personen de persoonsgegevens betrokken zijn bij het datalek;
 4. de identiteit van de personen betrokken bij het datalek;
 5. de getroffen maatregelen om negatieve gevolgen voor de betrokkenen te beperken en het datalek te verhelpen;
 6. de oorzaak van het datalek;
 7. de duur van het datalek en het ontstaansmoment.

Artikel 17. Overmacht, opschorting en ontbinding door Aannemer

- 17.1 Onder overmacht ("niet-toerekenbare niet-nakoming") wordt hier verstaan: elke niet aan de schuld, in subjectieve zin, aan Aannemer te wijten omstandigheid die maakt dat het voor Aannemer onmogelijk of praktisch te bezwaarlijk is om de Diensten en Werkzaamheden of een gedeelte daarvan na te komen of verder na te komen, ongeacht of deze omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst reeds was te voorzien. Onder overmacht wordt in voorgaande zin in ieder geval begrepen zonder daarmee limitatief te zijn: overlijden en ontstentenis van de eigenaar-leidinggevende van Aannemer of werknemers, oorlog, oorlogsgevaar, terrorisme, oproer, molest, brand, waterschade, natuurgeweld, epidemieën, pandemieën, uitbraken van bacteriële infecties en ziektes zoals listeria, salmonella (in het Object), vrijkomen van giftige stoffen (in het Object), overstroming, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, in en uitvoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, machinebreuk, storingen in de levering van energie (in het Object), bedrijfsstoring en overmacht van toeleveranciers.
- 17.2 In geval van overmacht als bedoeld in lid 1, is Aannemer bevoegd de nakoming van zijn verbintenis of een gedeelte daarvan tijdens de overmacht op te schorten en kan Opdrachtgever als gevolg daarvan geen nakoming, schadevergoeding of gehele of gedeeltelijke ontbinding vorderen doch zal deze wel de gebruikelijke facturen voor de overeengekomen Diensten moeten blijven voldoen.
- 17.3 Als de periode van overmacht en als gevolg daarvan de opschorting zoals hiervoor bedoeld, langer duurt dan 4 weken, is Aannemer bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden waarbij Aannemer niet is gehouden tot enige schadevergoeding, met dien verstande dat indien Aannemer zijn verbintenis voor of na het intreden van de overmacht gedeeltelijk is nagekomen, hij steeds recht heeft op een evenredig deel van de prijs.
- 17.4 Aannemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien deze gebeurtenissen of omstandigheden intreden nadat hij zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 17.5 Onverminderd de overige rechten die hem op grond van de Overeenkomst en/of deze voorwaarden en/of de wet toekomen, is Aannemer bevoegd zijn verbintenis op te schorten indien:
- a) Opdrachtgever een of meer verbintenissen die voor hem voortvloeien uit de Overeenkomst en/of deze voorwaarden en/of de wet niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;
 - b) Aannemer goede grond heeft om te vrezen dat Opdrachtgever in de nakoming van een of meer verbintenissen zal tekortschieten;
 - c) Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, zijn faillissement is aangevraagd, aan Opdrachtgever al dan niet voorlopige surseance van betaling is verleend of een verzoek daartoe is gedaan, ten aanzien van Opdrachtgever een wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing is verklaard of een verzoek daartoe is gedaan of op andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
 - d) het bedrijf van Opdrachtgever wordt geliquideerd;
 - e) Opdrachtgever zijn bedrijfsvoering staakt dan wel de zeggenschap over zijn bedrijf aan een ander overdraagt.

- 17.6 Onverminderd de overige rechten die hem op grond van de Overeenkomst en/of deze voorwaarden en/of de wet toekomen, is Aannemer in de in lid 5 van dit artikel bedoelde gevallen bevoegd, zonder dat rechterlijke tussenkomst vereist is, de Overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien Opdrachtgever ondanks sommatie gedurende acht dagen nalatig blijft zijn verbintenissen na te komen respectievelijk genoegzame zekerheid te stellen voor de nakoming van zijn verbintenissen. Voor "Opdrachtgever" moet in dit verband in voorkomend geval worden gelezen: "de curator" dan wel "de bewindvoerder".
- 17.7 In geval van gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst als gevolg van dit artikel door Aannemer, is hij niet gehouden tot enige schadevergoeding en zijn al zijn vorderingen op Opdrachtgever onmiddellijk en geheel opeisbaar.

Artikel 18. Overmacht en onvoorziene omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever.

- 18.1 In geval overmacht zoals gedefinieerd in 17.1. ingeroepen wordt aan de zijde van Opdrachtgever, is Opdrachtgever in het geheel niet bevoegd om de Overeenkomst op te schorten noch te ontbinden, ook niet indien nakoming slechts praktisch te bezwaarlijk maar nog steeds mogelijk is. Opdrachtgever is alleen bevoegd om een beroep op overmacht ex 17.1. te doen indien de nakoming van de Overeenkomst in absolute zin feitelijk onmogelijk is geworden. Onder de Overeenkomst is daarvan alleen sprake indien het voor Opdrachtgever door een van buiten afkomende omstandigheid of gebeurtenis zoals genoemd in artikel 17.1. het onmogelijk is geworden om het Object schoon te laten maken of om de betaling van de gebruikelijke facturen voor de Diensten uit te voeren. Alleen in die gevallen is Opdrachtgever gerechtigd om de afname of betaling van de Diensten op te schorten of de Overeenkomst voor het niet uitvoerbare deel te ontbinden. Ontbinding en niet-betaling is niet eerder toegestaan dan nadat er 3 maanden zijn verstreken ná het ontstaan van de overmacht. Tot die tijd is Opdrachtgever gehouden om de Diensten daar waar nog mogelijk af te nemen dan wel minimaal de Diensten in de periode voor 100% door te betalen. Opdrachtgever dient altijd een beroep op opschorting dan wel ontbinding schriftelijk per aangetekend schrijven te doen onder beschrijving en met onderbouwing van de situatie van overmacht.
- 18.2 Blijft betaling uit door Opdrachtgever, door een onterecht beroep van Opdrachtgever op grond van het vorige lid, dan schiet Opdrachtgever toerekenbaar tekort en is Aannemer gerechtigd om direct na het verstrijken van de fatale termijn (zie artikel 10) van de eerste onbetaalde factuur, en dus zonder enige ingebrekestelling:
- a. de eigen Diensten op te schorten ex artikel 6:52 BW; en
 - b. Rente en incassokosten te vorderen zoals bedoeld in artikel 10;
 - c. De Overeenkomst te ontbinden en schadevergoeding te vorderen ex art. 6:265 BW minimaal bestaande uit de opdrachtsommen zoals die verschuldigd waren tot aan de datum waarop zij oorspronkelijk verschuldigd waren.
- 18.3 Ingeval Opdrachtgever een wijziging van de Overeenkomst wenst, waaronder bijv. opschorting van de betaling of vermindering van de Overeenkomst, op grond van onvoorziene omstandigheden ex 6:258 BW (door bijvoorbeeld een pandemie die ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst nog niet te voorzien was), dan zal Opdrachtgever daartoe een rechterlijk verzoek moeten doen. Aannemer is pas bij toekenning door een rechter van zo'n verzoek, verplicht daaraan mee te werken. Mocht een bevoegde rechter op verzoek van Opdrachtgever daadwerkelijk dat verzoek toestaan dan spreken Partijen nu voor alsdan af dat de rechter dat alleen kan toewijzen onder de verplichting dat Opdrachtgever minimaal 60% van de Diensten zal blijven betalen voor de resterende duur van de Overeenkomst. Aannemer neemt dan de andere 40% voor haar rekening. Partijen mogen immers wel de gevolgen van een beroep op onvoorziene omstandigheden overeenkomen doch het beroep zelf mag niet contractueel worden uitgesloten.

Artikel 19. Duur en opzegging van de Overeenkomst

- 19.1 Tenzij anders overeengekomen, is de Overeenkomst voor onbepaalde tijd aangegaan.
- 19.2 Bij een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan opzegging pas plaatsvinden nadat Aannemer 6 maanden de Werkzaamheden heeft uitgevoerd met inachtneming van artikel 19.3. en 19.4.
- 19.3 De opzegtermijn voor Partijen bij een Overeenkomst voor onbepaalde tijd bedraagt minimaal 3 maanden en deze termijn begint te lopen bij ontvangst van een aangetekende opzeggingsbrief.
- 19.4 Partijen kunnen een Overeenkomst slechts bij aangetekend schrijven opzeggen tegen het einde van de kalendermaand of tegen het einde van de looptijd indien het een Overeenkomst voor bepaalde tijd betreft. De opzegging door Opdrachtgever dient altijd te worden gedaan onder opgave van redenen.
- 19.5 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds door Opdrachtgever worden opgezegd, noch kan deze opgezegd (geannuleerd) worden vóórdat Aannemer daar een aanvang mee heeft gemaakt. Opzegging geschiedt tegen het einde van de looptijd mits Aannemer minimaal 3 maanden van tevoren de opzegging heeft ontvangen met inachtneming van de voorwaarden in 19.4.
- 19.6 Indien voortijdige of onregelmatige (bijv. geen opzegtermijn in acht nemen) opzegging plaatsvindt door Opdrachtgever is Opdrachtgever aan Aannemer de in de Overeenkomst volledig overeengekomen prijs voor de resterende duur van de Overeenkomst voor bepaalde tijd verschuldigd of de resterende opzegtermijn indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan. Tevens is Opdrachtgever in zulke gevallen de additionele kosten verschuldigd die Aannemer reeds heeft gemaakt in verband met de Overeenkomst, evenals de kosten die voortvloeien uit eventuele annulering van ingeschakelde derden (zoals - onder meer - de eventuele kosten met betrekking tot onderaanneming). Ook heeft Aannemer recht op vergoeding van het aan haar zijde ontstane bezettingsverlies.
- 19.7 Indien Aannemer overgaat tot opzegging of ontbinding dan heeft Opdrachtgever recht op medewerking van Aannemer bij de overdracht van Werkzaamheden aan derden mits alle onderliggende declaraties zijn voldaan. Indien er sprake is van opzet of roekeloosheid zoals bedoeld in artikel 7:952BW aan de zijde van Opdrachtgever waardoor Aannemer zich genoodzaakt ziet om tot opzegging over te gaan, heeft Opdrachtgever geen recht op medewerking. In geval van opzegging of ontbinding heeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

Artikel 20. Veilige werkplek

- 20.1 Opdrachtgever en Aannemer zijn samen verantwoordelijk voor het creëren van een veilige werkplek (zoals beschreven in de geldende Collectieve Arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de Arbocatalogus Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf) voor de werknemers van Aannemer (en eventueel de (werknemers van) Onderaannemer(s)). Aannemer is in verband hiermee verantwoordelijk voor de veiligheid van de Hulpmiddelen. Opdrachtgever is in verband hiermee verantwoordelijk de veiligheid in het algemeen op de werkplek (los van de Hulpmiddelen), waaronder, maar niet uitsluitend:
- Het invullen van de RI&E vragenlijst die Aannemer aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld ter inventarisatie van de veiligheids- en arbeidsrisico's op het Object;
 - Een ontruimingsplan met instructies, voldoende vluchtwegen met bewegwijzering, voldoende noodverlichting en ventilatie;
 - Het aanwezig hebben en afsluitbaar maken van de werkkast;
 - Het beveiligen van het Object na sluitingstijd voor indringers;
 - Beschikbaarheid van kleed, was- en toiletfaciliteiten zoals dat ook beschikbaar is voor het eigen personeel van Opdrachtgever.
 - Tijdige en volledige informatie-uitwisseling met werknemers en Onderaannemers van Aannemer (via een handboek) inzake specifieke veiligheidsrisico's en gewijzigde gang van zaken rondom de veiligheid op de Objecten van de Opdrachtgever.
- 20.2 Opdrachtgever staat het Aannemer toe om bezoeken af te leggen aan de Objecten voor veiligheidschecks, al dan niet door een gespecialiseerde derde uitgevoerd. Hiervan dient steeds een schriftelijk verslag te worden gemaakt en ter inzage te worden gegeven aan de Opdrachtgever.

Artikel 21. Reparatieclausule nietigheden

- 21.1 Als enige bepaling uit deze algemene voorwaarden of uit de onderliggende Overeenkomst geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, dit ten gevolge van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden of de onderliggende Overeenkomst.
- 21.2 Als op enige bepaling in de Overeenkomst of op een gedeelte van de Overeenkomst rechtens geen beroep kan worden gedaan, blijft het overige gedeelte van de Overeenkomst onverminderd van kracht, met dien verstande dat de bepaling op het gedeelte waarop geen beroep kan worden gedaan, geacht moet worden zodanig te zijn aangepast dat een beroep daarop wel mogelijk is, waarbij de intentie van Partijen met betrekking tot de oorspronkelijke bepaling c.q. het oorspronkelijke gedeelte zoveel mogelijk in stand blijft.

Artikel 22. Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1 De rechtsverhouding tussen Partijen wordt beheerst door het Nederlandse recht.
- 22.2 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. De Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche zal het geschil berechten conform het Arbitragereglement voor schoonmaak- en bedrijfsdiensten. Behandeling van een geschil door de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche schorst de mogelijkheid om de Overeenkomst als ontbonden te beschouwen op grond van feiten welke aanleiding waren tot het gerezen geschil.
- 22.3 Een geschil is aanwezig, wanneer één van Partijen verklaart dat zulks het geval is.
- 22.4 Onverminderd hetgeen onder 2 van dit artikel is bepaald, staat het Aannemer vrij incassogeschillen met Opdrachtgever voor te leggen aan de burgerlijke rechter. Behoudens voor zover bepalingen van dwingend recht zich hiertegen verzetten, zal in eerste instantie bij uitsluiting bij vorderingen boven een bedrag van € 25.000,- bevoegd zijn de rechtbank van de woonplaats van Aannemer dan wel, in kort geding, de voorzieningenrechter van de genoemde rechtbank. In afwijking hiervan heeft Aannemer steeds de optie om vorderingen het betalingsgeschil c.q. geldvordering van meer dan € 25.000,- ook voor te leggen aan enige andere bevoegde rechter. Indien het een betalingsgeschil c.q. geldvordering betreft van minder dan € 25.000,- ex btw, is echter bij uitsluiting de rechter bevoegd die op grond van de wettelijke bepalingen als zodanig is aangewezen.

Hoofdstuk B: Aanvullende voorwaarden Glasbewassing en gevelreiniging.

Artikel 23. Aanvullende betalingsvoorwaarden glasbewassing

- 23.1 Indien de Werkzaamheden m.b.t. de glasbewassing met een andere frequentie dan eenmaal per maand worden uitgevoerd, zal Aannemer het hiervoor te berekenen bedrag omrekenen in een maandbedrag, hetgeen maandelijks gefactureerd zal worden tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.
- Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om een afspraak goed te noteren, deze op te volgen of minimaal 2 werkdagen van tevoren te verplaatsen. Om te voorkomen dat een afspraak wordt vergeten, stuurt Aannemer van iedere afspraak een digitale herinnering per bericht of e-mail. Het versturen van afspraak herinneringen is een extra service die Aannemer biedt. Het ontslaat Opdrachtgever dus niet van zijn eigen verantwoordelijkheid.
- Kosteloos verplaatsen kan op werkdagen minimaal 48 uur vooraf.** Indien Opdrachtgever uiterlijk 48 uur vooraf (werkdag) per telefoon contact neemt kan Opdrachtgever een gemaakte afspraak gegarandeerd kosteloos wijzigen. Aannemer heeft dan namelijk voldoende tijd om de vrijgekomen tijd aan een andere Opdrachtgever te plannen. Is de tijd vooraf korter? Neem dan toch contact op. Aannemer kijkt graag met Opdrachtgever mee naar een oplossing en zal indien mogelijk meewerken aan de wensen van Opdrachtgever.
- Bij niet nagekomen afspraak worden er kosten in rekening gebracht door Aannemer. De kosten voor het niet nakomen van een afspraak bedragen **€ 50,-**
- Wijzigingen doorgeven kan uitsluitend telefonisch aangezien e-mail (weekend) niet altijd tijdig verwerkt kan worden.**

Artikel 24. Aanvullende bepalingen Hulpmiddelen en ondersteuning Opdrachtgever

- 24.1 Opdrachtgever staat ervoor in dat Aannemer bij aanvang van de Werkzaamheden kosteloos bij glazenwas- en gevelwerkzaamheden aan de buitenkant van het Object gebruik kan maken van de installaties en voorzieningen aan het gebouw ten behoeve van buitenwerkzaamheden alsmede dat die naar behoren functioneren. Bij gebreke daarvan is Aannemer gerechtigd haar Werkzaamheden op te schorten dan wel volledig in rekening te brengen vanwege de gederfde inkomsten, dit naar keuze van de Aannemer. Aannemer kan immers geen andere vervangende klus aannemen.

Artikel 25. Aanvullende bepalingen uitvoering Overeenkomst

- 25.1 Indien tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden blijkt dat bepaalde glasdelen niet bereikbaar zijn voor Aannemer zonder extra Hulpmiddelen dan is Aannemer niet gehouden deze delen te reinigen totdat die extra Hulpmiddelen zijn ingezet op kosten van Opdrachtgever.

Artikel 26. Aanvullende aansprakelijkheidsvoorwaarden

- 26.1 In geval van gevelreiniging is Aannemer nimmer aansprakelijk voor schade aan het voegwerk tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid zoals bedoeld in artikel 7:952 BW.
- 26.2 In geval van gebruik van een hoogwerker en in geval van Werkzaamheden die niet bestaan in periodiek schoonmaakonderhoud is Aannemer nimmer aansprakelijk voor schade aan beplanting, gazons, bestrating, leidingen, putten en dergelijke tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid zoals bedoeld in artikel 7:952 BW.

Artikel 27. Aanvullende voorwaarden onderaanneming glasbewassing

- 27.1 Aannemer behoeft geen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever voor glazenwaswerkzaamheden en/of eenmalige werkzaamheden. Aannemer zal Opdrachtgever wel op de hoogte stellen indien glazenwaswerkzaamheden en/of eenmalige werkzaamheden door derden zullen worden verricht.