ALGEMENE VOORWAARDEN

Royal Cleaning 't Gooi B.V.

Royal Cleaning 't Gooi B.V., gevestigd en kantoorhoudend aan de Singel 89, 1402 NR Bussum, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 77115252.

I. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan met of door Royal Cleaning 't Gooi B.V. De aanbiedingen en overeenkomsten worden uitsluitend beheerst door deze voorwaarden. Afwijkingen zijn slechts geldig wanneer zij schriftelijk met Royal Cleaning 't Gooi B.V. zijn overeengekomen. Voorwaarden van de wederpartij zijn niet van toepassing en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. In deze voorwaarden en de aanbiedingen en overeenkomsten wordt verstaan onder:
   a. Opdrachtgever/wederpartij: iedere (rechts)persoon die met Royal Cleaning 't Gooi B.V. een overeenkomst heeft gesloten, respectievelijk wenst te sluiten en/of voor wie werkzaamheden worden verricht, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.
   b. Consument: een opdrachtgever die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
   c. Werkzaamheden: alle werkzaamheden – schoonmaakwerkzaamheden en/of andere bedrijfsdiensten – waarvoor een aanbieding is gedaan, waartoe opdracht is gegeven of die uit de opdracht voortvloeien dan wel daarmee samenhangen, dit alles in de ruimste zin van het woord.
   d. Werkprogramma: een formulier of andere gegevensdrager waarop Royal Cleaning 't Gooi B.V. de werkzaamheden heeft omschreven, zo mogelijk met aanduiding van aard, plaats, tijd en frequentie, en van de ruimten waarvoor Royal Cleaning 't Gooi B.V. verantwoordelijk is.
   e. Object: de schoon te houden zaak ((gedeelte van een) gebouw, locatie, schip, voertuig, sanitair et cetera).
   f. Vaste inzet: werkzaamheden die volgens een overeengekomen vast rooster of een vast aantal uren per periode worden uitgevoerd.
   g. Flexibele inzet: werkzaamheden die buiten een vast rooster op aanvraag van de opdrachtgever worden uitgevoerd.
   h. Spoedinzet: flexibele inzet die korter dan 48 uur vóór aanvang van de werkzaamheden wordt aangevraagd.
   i. Tarievenlijst: de op enig moment geldende tarieven en toeslagen van Royal Cleaning 't Gooi B.V., zoals vermeld in de aanbieding, de overeenkomst of een afzonderlijk tariefoverzicht.
   j. Producten van de geest: in elk geval werkwijzen, werkprogramma's, ontwerpen en adviezen.
3. Wanneer enige bepaling uit deze voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De nietige of vernietigde bepaling wordt in dat geval vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

II. AANBIEDINGEN

1. Alle door Royal Cleaning 't Gooi B.V. gedane aanbiedingen, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Eventuele begrotingen, plannen of andere bescheiden die een aanbieding vergezellen, blijven eigendom van Royal Cleaning 't Gooi B.V. en moeten op eerste verzoek worden teruggegeven. Het is niet toegestaan deze stukken te vermenigvuldigen of aan derden ter inzage te geven.
3. Toezending van aanbiedingen en/of (andere) documentatie verplicht Royal Cleaning 't Gooi B.V. niet tot acceptatie van een opdracht, ook niet nadat de opdrachtgever te kennen heeft gegeven de opdracht onder die voorwaarden te willen verstrekken. Wanneer Royal Cleaning 't Gooi B.V. een opdracht niet accepteert, stelt zij de wederpartij daarvan zo spoedig mogelijk in kennis.
4. Indien de wederpartij geen gebruik wenst te maken van de diensten van Royal Cleaning 't Gooi B.V., is Royal Cleaning 't Gooi B.V. gerechtigd de kosten die specifiek voor de aanbieding aan de wederpartij zijn gemaakt in rekening te brengen.

III. OVEREENKOMST

1. Een overeenkomst komt tot stand doordat de opdrachtgever aan Royal Cleaning 't Gooi B.V. te kennen geeft de opdracht op basis van de aanbieding te willen verstrekken en Royal Cleaning 't Gooi B.V. deze opdracht schriftelijk (waaronder per e-mail) bevestigt, dan wel doordat partijen een overeenkomst ondertekenen. Een overeenkomst komt ook tot stand wanneer Royal Cleaning 't Gooi B.V. met de uitvoering van de werkzaamheden is begonnen. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is gerechtigd haar aanbieding uiterlijk 14 dagen

vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk te wijzigen. Indien de opdrachtgever niet binnen acht dagen schriftelijk bezwaar maakt, komt de overeenkomst tot stand op basis van de gewijzigde aanbieding.

2. De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de aanbieding van Royal Cleaning 't Gooi B.V., het werkprogramma en de tarievenlijst. Afwijkingen daarvan zijn alleen geldig wanneer zij door Royal Cleaning 't Gooi B.V. schriftelijk zijn aanvaard.
3. Voor opdrachten waarvoor naar aard en omvang geen aanbieding of opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens reclame binnen 14 dagen na factuurdatum.
4. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard en strekking van de overeenkomst voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.

IV. LOOPTIJD, BEËINDIGING EN OPZEGGING

1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of uit de aard van de overeenkomst blijkt dat deze een eenmalig karakter heeft, hebben alle overeenkomsten een looptijd van 12 maanden. Deze looptijd gaat in op het moment dat Royal Cleaning 't Gooi B.V. met de werkzaamheden begint.
2. Behoudens tijdige opzegging wordt de overeenkomst na afloop van de looptijd stilzwijgend verlengd met telkens een periode van 12 maanden.
3. Opzegging van de overeenkomst kan, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, alleen plaatsvinden tegen het einde van de looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Opzegging geschiedt schriftelijk, per aangetekende brief of per e-mail waarvan de ontvangst door de andere partij is bevestigd.
4. Iedere partij is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen indien de andere partij na schriftelijke ingebrekestelling nalatig blijft binnen een daarbij gestelde redelijke termijn (alsnog) behoorlijk te presteren, dan wel indien de andere partij overlijdt, onder curatele wordt gesteld, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt of op haar de Wet schuldsanering natuurlijke personen van toepassing wordt verklaard.
5. Wanneer de opdrachtgever wijzigingen aanbrengt in het object, bijvoorbeeld door verbouwing, verhuizing of een andere indeling van afdelingen, doet dat niets af aan de overeenkomst. Het door toedoen of nalaten van de opdrachtgever niet meer beschikbaar zijn van (een deel van) het object komt voor diens risico. Partijen zoeken in dat geval gezamenlijk een oplossing, waarbij Royal Cleaning 't Gooi B.V. ten minste in een gelijke positie dient te komen als vóór de wijziging.

V. UITVOERING

1. De overeenkomst wordt door Royal Cleaning 't Gooi B.V. naar beste inzicht en vermogen uitgevoerd. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is sprake van een inspanningsverbintenis.
2. Royal Cleaning 't Gooi B.V. voert de werkzaamheden uit als zelfstandig dienstverlener en heeft de leiding over en het toezicht op haar medewerkers. Royal Cleaning 't Gooi B.V. bepaalt door hoeveel en door welke medewerkers de werkzaamheden worden uitgevoerd; de opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontlenen. De opdrachtgever geeft geen rechtstreekse instructies aan medewerkers van Royal Cleaning 't Gooi B.V. en wijst geen personen aan. Signalen over de uitvoering of het gedrag van medewerkers meldt de opdrachtgever aan de vaste contactpersoon van Royal Cleaning 't Gooi B.V., die de medewerkers daarop aanspreekt.
3. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is gerechtigd de werkzaamheden of de uitvoering daarvan op kleine punten te wijzigen zonder prijsaanpassing, mits ook na wijziging een resultaat wordt bereikt dat gelijk is aan of vergelijkbaar is met het werkprogramma.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden werkzaamheden uitgevoerd op werkdagen. Voor werkzaamheden in de avond, op zaterdag, zondag of feestdagen worden toeslagen in rekening gebracht overeenkomstig de cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf en de tarievenlijst.
5. Tot de werktijd behoort ook de tijd die nodig is voor voorbereiding en afronding op locatie, zoals het ophalen en opruimen van materialen en werkkarren en het afvoeren van afval en wasgoed.
6. De opdrachtgever zorgt ervoor dat Royal Cleaning 't Gooi B.V. op de afgesproken tijden toegang heeft tot het object en dat de benodigde voorzieningen (zoals water, elektriciteit en een opslagruimte voor materialen) beschikbaar zijn. Wachttijd of niet uitgevoerde werkzaamheden als gevolg van het ontbreken van toegang of voorzieningen komen voor rekening van de opdrachtgever.
7. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, heeft Royal Cleaning 't Gooi B.V. het recht (een deel van) de werkzaamheden door derden te laten verrichten.
8. De wederpartij zorgt ervoor dat alle gegevens waarvan Royal Cleaning 't Gooi B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig worden verstrekt. Indien deze gegevens niet tijdig zijn

verstrekt, heeft Royal Cleaning 't Gooi B.V. het recht de uitvoering op te schorten en/of de extra kosten volgens de tarievenlijst in rekening te brengen.

9. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat Royal Cleaning 't Gooi B.V. is uitgegaan van door de wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
10. De opdrachtgever zorgt ervoor dat Royal Cleaning 't Gooi B.V. en de door haar ingeschakelde medewerkers en/of derden hun werkzaamheden veilig kunnen uitvoeren en informeert Royal Cleaning 't Gooi B.V. vooraf over geldende huisregels, hygiëne- en veiligheidsvoorschriften.

VI. ANNULERING, AFSCHALING EN SPOEDINZET

1. Royal Cleaning 't Gooi B.V. stelt de planning ten minste één week vooraf op. Voor het annuleren van ingeplande diensten gelden de volgende kosten:
   - annulering binnen 3 werkdagen vóór aanvang: 100% van de geplande uren;
   - annulering tussen 3 en 5 werkdagen vóór aanvang: 50% van de geplande uren, vermeerderd met € 12,50 administratiekosten per dienst;
   - annulering tussen 6 en 8 werkdagen vóór aanvang: € 12,50 administratiekosten per dienst;
   - annulering meer dan 8 werkdagen vóór aanvang: kosteloos.
2. Het structureel verminderen of beëindigen van een vaste inzet of van een structurele flexibele inzet op een locatie (afschaling) geschiedt schriftelijk, met inachtneming van een termijn van ten minste vier weken. Gedurende deze termijn blijft de opdrachtgever de tot dan toe ingeplande uren verschuldigd.
3. Voor spoedinzet geldt het spoedtarief volgens de tarievenlijst. Toeslagen voor avond, zaterdag, zondag en feestdagen worden daarnaast doorberekend overeenkomstig de cao.
4. Voor diensten geldt een minimale duur van 3 uur per dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

VII. KWALITEIT, CONTROLE EN EVALUATIE

1. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is uitsluitend verantwoordelijk voor de ruimten en werkzaamheden die in de overeenkomst of het werkprogramma zijn opgenomen. Periodiek of groot onderhoud maakt alleen deel uit van de werkzaamheden voor zover dat uitdrukkelijk is overeengekomen en de daarvoor benodigde uren zijn afgenomen.
2. De kwaliteit van de werkzaamheden wordt beoordeeld direct na uitvoering, aan de hand van de overeengekomen werkzaamheden. De staat van een ruimte op een later moment, of van een ruimte waarin ook anderen schoonmaken, zegt iets over het gebruik van die ruimte en kan Royal Cleaning 't Gooi B.V. niet worden tegengeworpen.
3. Bij een inzet van 15 uur of meer per week voert Royal Cleaning 't Gooi B.V. maximaal eenmaal per maand kosteloos een kwaliteitscontrole (DKS-controle) uit en vindt maximaal eenmaal per kwartaal kosteloos een evaluatie plaats. Bij een inzet van minder dan 15 uur per week, en voor extra controles, evaluaties en overleg op verzoek van de opdrachtgever, gelden de tarieven volgens de tarievenlijst. Korte telefonische of schriftelijke afstemming valt hier niet onder.

VIII. CONTRACTSOVERNAME

1. Indien Royal Cleaning 't Gooi B.V. ten behoeve van de wederpartij een project overneemt van een derde waarbij werknemers van die derde betrokken zijn, informeert de wederpartij Royal Cleaning 't Gooi B.V. over de hoogte van de loonkosten, de werkduur, de arbeidsvoorwaarden en de persoonsgegevens van de betreffende werknemers en overhandigt zij daarvan schriftelijke bewijsstukken.
2. Indien de arbeidsvoorwaarden of loonkosten van deze werknemers hoger zijn dan de gebruikelijke tarieven en voorwaarden van Royal Cleaning 't Gooi B.V. of de cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, vergoedt de wederpartij het verschil aan Royal Cleaning 't Gooi B.V. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is gerechtigd dit verschil afzonderlijk in rekening te brengen.
3. De wederpartij kan Royal Cleaning 't Gooi B.V. niet aansprakelijk houden voor schade van welke aard ook die door de overgenomen werknemers is veroorzaakt, noch staat Royal Cleaning 't Gooi B.V. in voor de kwaliteit en uitvoering van de werkzaamheden die door de overgenomen werknemers zijn verricht en waaraan Royal Cleaning 't Gooi B.V. door de overname is gebonden.

IX. PRIJZEN EN BETALING

1. Tenzij anders vermeld, zijn de prijzen van Royal Cleaning 't Gooi B.V. in euro's, exclusief btw en andere belastingen, heffingen en rechten. De geldende prijzen zijn opgenomen in de tarievenlijst.
2. De tarieven worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd op basis van de loonontwikkeling in de cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. Tussentijdse wijzigingen in cao-lonen, wettelijke werkgeverslasten,

premies of andere kostprijsfactoren is Royal Cleaning 't Gooi B.V. gerechtigd per de ingangsdatum daarvan door te berekenen.

3. Bij een overeengekomen vaste inzet is de opdrachtgever de overeengekomen uren verschuldigd, ook wanneer de werkzaamheden door een oorzaak aan de zijde van de opdrachtgever – zoals leegstand, een gewijzigde indeling of een kleiner aantal ruimten – minder omvatten. Brengt Royal Cleaning 't Gooi B.V. in een dergelijk geval minder uren in rekening, dan gebeurt dat uit coulance en kan de opdrachtgever daaraan geen rechten ontlenen voor de toekomst.
4. In alle overige gevallen wordt het honorarium berekend op basis van de door Royal Cleaning 't Gooi B.V. ten behoeve van de wederpartij verrichte werkzaamheden.
5. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is gerechtigd een voorschot te vragen dat vóór aanvang van de werkzaamheden voldaan dient te zijn. Het voorschot bedraagt in beginsel 20% van de overeengekomen prijs, of bij een duurovereenkomst 20% van de overeengekomen jaarprijs. Zolang het voorschot niet is voldaan, is Royal Cleaning 't Gooi B.V. gerechtigd de werkzaamheden op te schorten.
6. Het honorarium kan worden vermeerderd met declaraties en verschotten van ingeschakelde derden en wordt per week, per maand, per kwartaal of bij beëindiging van de werkzaamheden in rekening gebracht.
7. Betaling dient plaats te vinden op de door Royal Cleaning 't Gooi B.V. aangegeven wijze, binnen 14 dagen na factuurdatum. Aan de wederpartij komt geen recht op opschorting of verrekening toe.
8. Blijft de opdrachtgever in gebreke met betaling, dan is hij van rechtswege in verzuim en is hij naast de hoofdsom de wettelijke handelsrente verschuldigd, alsmede de kosten die Royal Cleaning 't Gooi B.V. moet maken om tot invordering te komen. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen ten minste 15% van het factuurbedrag.
9. Betalingen van de wederpartij strekken eerst tot voldoening van verschuldigde rente en invorderingskosten en vervolgens tot voldoening van de oudste openstaande facturen.

X. OVERMACHT

1. Wanneer Royal Cleaning 't Gooi B.V. de overeengekomen werkzaamheden als gevolg van overmacht aan de zijde van de opdrachtgever niet of slechts gedeeltelijk kan uitvoeren en deze overmacht tijdelijk van aard is, blijft de opdrachtgever de voor de volledige werkzaamheden overeengekomen prijs verschuldigd, met een maximum van drie maanden. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is gerechtigd de uitvoering zolang op te schorten totdat de overmachtsituatie is beëindigd.
2. Na afloop van deze periode van drie maanden treden partijen bij voortduren van de overmacht aan de zijde van de opdrachtgever in overleg over aanpassing van de overeenkomst. Is de overmachtsituatie naar het oordeel van Royal Cleaning 't Gooi B.V. van blijvende aard, dan kunnen partijen een regeling treffen over ontbinding van de overeenkomst en de gevolgen daarvan.
3. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is gerechtigd betaling te vorderen van de prestaties die zijn verricht voordat van de overmacht veroorzakende omstandigheid is gebleken.
4. Indien de opdrachtgever in een overmachtsituatie komt, stelt hij de andere partij daarvan onverwijld, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, schriftelijk op de hoogte, bij gebreke waarvan hij zich niet op overmacht kan beroepen.
5. In geval Royal Cleaning 't Gooi B.V. in een overmachtsituatie komt, kan de opdrachtgever geen aanspraak maken op enige vergoeding. Royal Cleaning 't Gooi B.V. heeft dan de keuze de werkzaamheden na afloop van de overmacht in te halen of niet meer uit te voeren; in dat laatste geval worden die werkzaamheden op de prijs in mindering gebracht.

XI. INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Indien Royal Cleaning 't Gooi B.V. bij de voorbereiding of uitvoering van de opdracht producten van de geest gebruikt of heeft gebruikt, komen de intellectuele eigendomsrechten daarop Royal Cleaning 't Gooi B.V. toe. Het is de wederpartij niet toegestaan deze producten te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren, dan wel zonder toestemming van Royal Cleaning 't Gooi B.V. aan derden ter hand te stellen.
2. De wederpartij garandeert dat het gebruik van door haar verstrekte gegevens Royal Cleaning 't Gooi B.V. niet in strijd brengt met wettelijke voorschriften of rechten van derden, en vrijwaart Royal Cleaning 't Gooi B.V. volledig voor alle directe en indirecte gevolgen van aanspraken van derden uit hoofde van schending van deze garantie.

XII. GEHEIMHOUDING, PRIVACY EN SLEUTELBEHEER

1. Royal Cleaning 't Gooi B.V. en haar medewerkers behandelen alle informatie over de opdrachtgever, haar cliënten, bewoners en medewerkers die zij bij de uitvoering van de werkzaamheden verkrijgen vertrouwelijk.
2. Royal Cleaning 't Gooi B.V. verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Waar dat wettelijk vereist is, sluiten partijen een verwerkersovereenkomst.

3. Medewerkers in loondienst van Royal Cleaning 't Gooi B.V. beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Zelfstandigen die Royal Cleaning 't Gooi B.V. inschakelt, zijn zelf verantwoordelijk voor een geldige VOG. Medewerkers volgen de opleidingen die de cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf voorschrijft, via de RAS.
4. Sleutels, pasjes en toegangscodes die de opdrachtgever aan Royal Cleaning 't Gooi B.V. ter beschikking stelt, worden geregistreerd en zorgvuldig beheerd. Verlies of diefstal meldt Royal Cleaning 't Gooi B.V. onverwijld aan de opdrachtgever. Voor de aansprakelijkheid geldt artikel XIII.

XIII. AANSPRAKELIJKHEID

1. Voor alle directe schade van de wederpartij die verband houdt met het niet nakomen van de verplichtingen van Royal Cleaning 't Gooi B.V. uit de opdracht, is de aansprakelijkheid van Royal Cleaning 't Gooi B.V. beperkt tot het bedrag van de overeengekomen prijs voor de desbetreffende werkzaamheden, en in elk geval tot het bedrag waarvoor Royal Cleaning 't Gooi B.V. zich terzake heeft verzekerd. Bij periodieke werkzaamheden wordt onder de overeengekomen prijs verstaan het bedrag dat overeenkomt met de looptijd van de overeenkomst, met een maximum van 12 maanden.
2. Voor indirecte schade, van welke aard ook, is Royal Cleaning 't Gooi B.V. niet aansprakelijk, tenzij die aansprakelijkheid dwingend in de wet is geregeld of de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Royal Cleaning 't Gooi B.V. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in rekening is gebracht voor de werkzaamheden waaruit de schade is voortgekomen, en in elk geval tot het bedrag waarvoor Royal Cleaning 't Gooi B.V. zich terzake heeft verzekerd.
3. De wederpartij vrijwaart Royal Cleaning 't Gooi B.V. tegen alle aanspraken van derden die met de uitvoering van de opdracht samenhangen, behoudens opzet of grove schuld van Royal Cleaning 't Gooi B.V.
4. De opdrachtgever is volledig aansprakelijk voor alle schade die Royal Cleaning 't Gooi B.V. bij de uitvoering van de werkzaamheden lijdt als gevolg van een aan de opdrachtgever toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige gedraging.
5. Het is de opdrachtgever verboden om medewerkers van Royal Cleaning 't Gooi B.V. tijdens de looptijd van de overeenkomst en gedurende 6 maanden na beëindiging daarvan in dienst te nemen of op enige andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken. Bij overtreding verbeurt de opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 2.500 per overtreding, vermeerderd met € 100 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Royal Cleaning 't Gooi B.V. op nakoming of volledige schadevergoeding.

XIV. RECLAMES

1. De opdrachtgever controleert de verrichte werkzaamheden na uitvoering.
2. Een reclame over de uitvoering wordt door Royal Cleaning 't Gooi B.V. alleen in behandeling genomen indien deze schriftelijk is gemeld bij de vaste contactpersoon van Royal Cleaning 't Gooi B.V., met vermelding van datum, tijdstip en ruimte, en wel vóór de eerstvolgende uitvoering van dezelfde werkzaamheden, doch uiterlijk binnen 7 dagen na uitvoering. Royal Cleaning 't Gooi B.V. krijgt een redelijke termijn, van ten minste vijf werkdagen, om een gegronde reclame te herstellen.
3. Reclames over facturen worden schriftelijk ingediend binnen 14 dagen na factuurdatum.
4. Na het verstrijken van deze termijnen wordt de wederpartij geacht de werkzaamheden, respectievelijk de factuur, te hebben goedgekeurd. Latere reclames worden niet in behandeling genomen.
5. Indien een reclame gegrond is, is Royal Cleaning 't Gooi B.V. uitsluitend verplicht de overeengekomen werkzaamheden alsnog te verrichten.
6. Alleen indien en voor zover een reclame gegrond is, schort dit de betalingsverplichting op tot de reclame is afgewikkeld, en uitsluitend voor het werk waarop de reclame betrekking heeft.

XV. OPSCHORTINGSRECHT

1. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is bevoegd de verdere nakoming van haar verplichtingen op te schorten tot het moment waarop de wederpartij volledig aan haar opeisbare verplichtingen heeft voldaan.

XVI. EIGENDOMMEN VAN WEDERPARTIJ EN DERDEN

1. Royal Cleaning 't Gooi B.V. wendt goede zorg aan bij de bewaring en het gebruik van zaken die door of namens de wederpartij aan haar zijn toevertrouwd. Alle zaken van de wederpartij verblijven voor haar risico bij Royal Cleaning 't Gooi B.V.; de wederpartij kan daarvoor desgewenst zelf een verzekering afsluiten.

XVII. RETENTIERECHT

1. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is te allen tijde gerechtigd om hetgeen zij van de wederpartij onder zich heeft terug te houden totdat de wederpartij al hetgeen zij verschuldigd is heeft voldaan of daarvoor voldoende

zekerheid heeft gesteld. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is gerechtigd de daaraan verbonden kosten, waaronder opslagkosten, in rekening te brengen.

XVIII. BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR CONSUMENTEN

1. Bepalingen in deze voorwaarden die afwijken van dwingende wettelijke bepalingen ter bescherming van consumenten, zijn op consumenten niet van toepassing. In afwijking van het voorgaande geldt voor consumenten in ieder geval het volgende.
2. Een overeenkomst voor bepaalde tijd die stilzwijgend wordt verlengd, wordt verlengd voor onbepaalde tijd. De consument kan de overeenkomst na de eerste looptijd op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Bij te late betaling ontvangt de consument eerst een betalingsherinnering met een termijn van 14 dagen. Daarna is de consument de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten volgens de wettelijke staffel verschuldigd. Het recht van de consument op opschorting en verrekening blijft onverlet.
4. Een consument meldt een reclame binnen bekwame tijd nadat hij een tekortkoming heeft ontdekt of had moeten ontdekken; een melding binnen twee maanden na ontdekking is in ieder geval tijdig.
5. Is de overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte gesloten, dan heeft de consument het wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen. Verzoekt de consument uitdrukkelijk om binnen die termijn met de werkzaamheden te beginnen, dan is hij bij herroeping een evenredig deel van de prijs verschuldigd voor de al verrichte werkzaamheden.
6. Een consument kan een geschil altijd voorleggen aan de bevoegde rechter volgens de wet; artikel XX lid 2 en 3 gelden alleen met zijn instemming.

XIX. TOEPASSELIJK RECHT

1. Op alle overeenkomsten tussen Royal Cleaning 't Gooi B.V. en haar wederpartij is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

XX. GESCHILLEN

1. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst of deze voorwaarden worden beslecht door de bevoegde rechter binnen wiens rechtsgebied Royal Cleaning 't Gooi B.V. is gevestigd, tenzij de kantonrechter bevoegd is.
2. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is niettemin gerechtigd het geschil door arbitrage te laten beslechten, in welk geval zij de wederpartij daarvan schriftelijk in kennis stelt.
3. Arbitrage vindt plaats door de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche, overeenkomstig het door deze opgestelde reglement.

XXI. WIJZIGING ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Royal Cleaning 't Gooi B.V. is gerechtigd deze algemene voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst en bij verlenging daarvan te wijzigen. Zij stuurt de gewijzigde voorwaarden schriftelijk (waaronder per e-mail) aan de opdrachtgever.
2. Wanneer de opdrachtgever niet binnen drie weken na ontvangst schriftelijk bezwaar maakt tegen de toepasselijkheid van de gewijzigde voorwaarden, worden deze geacht op de overeenkomst van toepassing te zijn. Maakt de opdrachtgever tijdig bezwaar, dan blijven de eerder geldende voorwaarden van kracht. Een bezwaar doet niets af aan de looptijd of verlenging van de overeenkomst.