

Algemene voorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN WERKZAAMHEDEN

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer Gevel 24

Artikel 1 Definities

De hierna met een beginhoofdletter aangeduide begrippen hebben in deze Overeenkomst de volgende betekenis:

Consument: opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf;
Werkzaamheden: schoonmaakwerkzaamheden en/of andere vormen van dienstverlening;
Opdrachtnemer: Gevel 24 of een andere gebruiker van deze algemene voorwaarden;
Opdrachtgever: de wederpartij van Opdrachtnemer: de consument of de onderneming;
Overeenkomst: de Overeenkomst tot dienstverlening en/of levering van goederen;
Ondernemer: de opdrachtgever (natuurlijke persoon of rechtspersoon) die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf;
Werkprogramma: de offerte met daarin de werkomschrijving van het werk die akkoord is bevonden c.q. waarvan de uitvoering is begonnen;
Object: het schoon te houden Object, zoals bijvoorbeeld een gebouw of voertuig.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten die Opdrachtnemer aangaat met een Opdrachtgever. De hierna te noemen bepalingen gelden voor zowel de Consument als de Ondernemer, tenzij nadrukkelijk anders wordt bepaald.

2.2. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle uit dergelijke Overeenkomsten voortvloeiende rechtsverhoudingen en aanvullende- en vervolgoopdrachten.

2.3. De bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet slechts gemaakt ten behoeve van Opdrachtnemer, maar ook ten behoeve van alle andere personen die voor Opdrachtnemer werkzaam zijn, respectievelijk alle personen die bij de uitvoering van enige opdracht door Opdrachtnemer zijn ingeschakeld, respectievelijk alle personen voor wier handelen of nalaten Opdrachtnemer aansprakelijk zou kunnen zijn. Aan voornoemde personen komt tevens een beroep op deze voorwaarden toe, ook nadat hun rechtsverhouding met Opdrachtnemer is geëindigd.

2.4. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Opdrachtnemer. Dat geldt ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW, dat voor het laatstgenoemde geval een regeling geeft, en van artikel 7:407 lid 2 BW, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor alle gevallen waarin aan twee of meer personen een opdracht wordt gegeven, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2.5. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.6. Uitsluitend voor de Ondernemer geldt dat de toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 Offertes

3.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij door Opdrachtnemer schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop Opdrachtnemer zijn aanbieding heeft gebaseerd.

3.2. Indien de aanvaarding (ook op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. Er komt dan geen Overeenkomst tot stand naar aanleiding van het gewijzigde aanbod, tenzij Opdrachtnemer aangeeft akkoord te zijn met het gewijzigde aanbod.

3.3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het uitvoeren van een onderdeel van de opdracht tegen betaling van een onderdeel van de prijs.

3.4. Uitsluitend voor de Ondernemer geldt dat deze geacht wordt akkoord te zijn gegaan met de opdrachtbevestiging en het Werkprogramma, behoudens indien Opdrachtgever binnen acht dagen na ontvangst hiervan schriftelijk bericht niet akkoord te zijn.

3.5. Bij eenmalige Werkzaamheden wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de opdrachtbevestiging en het Werkprogramma doordat hij heeft toegestaan dat is begonnen met de uitvoering van de Werkzaamheden.

3.6. Werkzaamheden worden overeenkomstig het Werkprogramma uitgevoerd.

Artikel 4 Wijzigingen van de Overeenkomst

4.1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de Overeenkomst c.q. de uit te voeren Werkzaamheden te wijzigen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Wijzigingen zijn alleen bindend indien schriftelijk overeengekomen, in de vorm van een aanvullingsclausule op de oorspronkelijke opdrachtbevestiging.

4.2. Partijen zullen in elk geval overleggen over een wijziging van de prijs, in de navolgende gevallen:

a. Indien naar oordeel van Opdrachtnemer een wijziging optreedt in de bij de opname van de Werkzaamheden aanwezige of opgegeven of aangenomen oppervlakte en bezetting, aankleding, inventaris, gebruik en bestemming van het Object.

b. Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst een wijziging plaatsvindt in de loon- en/of andere kosten van Opdrachtnemer, tengevolge van (een) wijziging(en) in de betrokken cao, danwel 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.

4.3. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat kleine afwijkingen mogelijk en noodzakelijk zijn, dan kan Opdrachtnemer de Overeenkomst naar eigen inzicht wijzigen. Dit is alleen toegestaan, indien het gewijzigde Werkprogramma van vergelijkbare kwaliteit is, de prijs ongewijzigd blijft, een vergelijkbare kwaliteit wordt gegarandeerd én de afwijkingen aan Opdrachtgever worden medegedeeld.

4.4. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld dan zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever mededeling doen:

c. Indien de einddatum van de opdracht wijzigt;

d. Indien de wijziging financiële en/of kwalitatieve gevolgen heeft. Daarbij geldt dat Opdrachtnemer pas meerkosten in rekening kan brengen, indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

Artikel 5 Onderaanneming

Opdrachtnemer is bevoegd om de overeengekomen Werkzaamheden door derden uit te laten voeren. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de correcte naleving van de Overeenkomst en het Werkprogramma.

Artikel 6 Controle op nakoming van de Overeenkomst

6.1. Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst vaststelt dat de uitvoering van de Overeenkomst c.q. het Werkprogramma substantiële tekortkomingen vertoont, dan dient Opdrachtgever aan Opdrachtnemer hierover een schriftelijke mededeling te doen, met daarbij:

1. Een nauwkeurige opgave van tijdstip, ruimte, aard en ernst van de vastgestelde substantiële tekortkomingen;
2. Een redelijke termijn waarbinnen de aannemer de geconstateerde substantiële tekortkomingen dient te herstellen.

6.2. Indien de Opdrachtgever de geconstateerde substantiële tekortkomingen niet binnen de gestelde termijn of behoorlijk herstelt, dan staat het Opdrachtgever vrij de gesloten Overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.

Artikel 7 Verplichtingen Opdrachtnemer

7.1. De Werkzaamheden worden conform het Werkprogramma uitgevoerd.

7.2. Opdrachtnemer heeft de inspanningsplicht om de Overeenkomst en het Uitvoeringsprogramma met de zorg van een goed opdrachtnemer uit te voeren.

7.3. Tenzij anders is overeengekomen, worden Werkzaamheden uitsluitend 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 Opdrachtgever, danwel Opdrachtnemer, kan in overleg van het hier bepaalde worden afgeweken.

Artikel 8 Verplichtingen Opdrachtgever

8.1. De navolgende zaken zijn niet bij de prijs inbegrepen en worden door Opdrachtgever kosteloos ter beschikking gesteld: water, elektriciteit en gas. Bij glazenwaswerkzaamheden aan de buitenkant van een Object stelt Opdrachtgever kosteloos de voorzieningen ter beschikking welke aan het gebouw ten behoeve van buitenwerkzaamheden aanwezig zijn.

8.2. Partijen zullen overleggen over de ter beschikking stelling van voldoende afsluitbare ruimten van voldoende omvang voor de opslag van de ter plaatse benodigde bedrijfsmiddelen van eiser. Opdrachtgever zal als een goed huisvader zorgen voor deze bedrijfsmiddelen, onder andere door deze ruimten goed af te sluiten. De ten behoeve van de schoonmaakwerkzaamheden ingezette materialen, bedrijfsmiddelen en machines blijven eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is gehouden om op eerste verzoek van Opdrachtnemer eraan mee te werken, dat Opdrachtnemer bedoelde goederen terug kan nemen.

8.3. In overleg met Opdrachtnemer zal Opdrachtgever ten behoeve van het personeel van de aannemer benodigde en ter plaatse aanwezige faciliteiten kosteloos ter beschikking stellen, zoals garderobe, sanitair, berging en dergelijke.

8.4. Uitsluitend voor de Ondernemer geldt dat deze ervan op de hoogte is dat hij volgens de Arbeidsomstandighedenwet en artikel 7: 658 BW mede verantwoordelijk is voor een veilige werkplek van de door Opdrachtnemer ingeschakelde personen die werkzaam zijn op een Object van Opdrachtgever en zal hier zorg voor dragen.

8.5. Uitsluitend van de Ondernemer wordt verwacht dat deze ter plaatse voldoet aan de geldende Arbo-regelgeving. Meer in het bijzonder heeft Opdrachtgever een RisicoInventarisatie en -Evaluatie (RI&E) gemaakt en is ter plaatse een bedrijfshulpverlener aanwezig.

Artikel 9 Vertrouwelijkheid en overname personeel

9.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan de vertrouwelijke aard bekend is of behoort te zijn, geheim blijven. Vertrouwelijke gegevens mogen slechts gebruikt worden voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd, indien deze door een partij als zodanig zijn aangeduid.

9.2. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, alsmede zes maanden einde daarvan, slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers of onderaannemers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

9.3. Uitsluitend voor de Ondernemer geldt dat indien zonder toestemming van Opdrachtnemer door Opdrachtgever een arbeidsverhouding en/of een andere overeenkomst tot het verrichten van vergelijkbare werkzaamheden/diensten wordt aangegaan met de in het vorige lid omschreven werknemers, binnen de in het vorige lid bedoelde periode van zes maanden, dan verbeurt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een boete van € 500 per bedoelde arbeidsverhouding/overeenkomst per week of gedeelte van een week dat een zodanige arbeidsverhouding/overeenkomst heeft geduurd respectievelijk nog voortduurt.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

Alle aan Opdrachtgever verkochte en geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten

Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Opdrachtnemer zijn voldaan.

Artikel 11 Prijs

11.1. De prijzen zijn voor de Ondernemer exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd en deze dienen voor Consumenten te worden vermeerderd met BTW – tenzij expliciet schriftelijk is aangegeven dat de prijs inclusief BTW is – alsmede eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

11.2. De opgegeven prijzen staan vast vanaf de datum waarop de Overeenkomst is gesloten tot en met de datum die door Opdrachtnemer op de prijsopgave is vastgesteld. De prijzen mogen vervolgens eenmaal per jaar, per 1 januari of op een datum die in de Overeenkomst is vastgesteld, worden bijgesteld op basis van CBS index 8121 algemene reiniging gebouwen, reeks 2010=100.

Artikel 12 Betaling

12.1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

12.2. Uitsluitend voor de Ondernemer geldt: Indien de Ondernemer de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is de Ondernemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Uitsluitend voor de Consument geldt: Indien de Consument de verschuldigde bedragen ondanks ingebrekestelling niet of niet tijdig betaalt, is consument over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

12.3. Opdrachtnemer is bevoegd de Werkzaamheden op te schorten indien Opdrachtgever ondanks sommatie weigert te voldoen aan de betalingsverplichtingen.

12.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zijn (vermeende) vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen.

Artikel 13 Incassokosten

13.1. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buiten- gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

13.2. Uitsluitend voor de Ondernemer geldt dat de buitengerechtelijke kosten worden gefixeerd op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 250,00. Uitsluitend voor de Consument geldt dat de buitengerechtelijke kosten worden genormeerd conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1. Na de dag waarop het werk als opgeleverd geldt, is Opdrachtgever niet meer aansprakelijk voor tekortkomingen aan het werk, tenzij de tekortkoming redelijkerwijs niet bij oplevering door Opdrachtgever onderkend had kunnen worden, en Opdrachtgever aannemelijk maakt dat het gebrek met grote mate van waarschijnlijkheid moet worden toegeschreven aan een omstandigheid, die aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend.

14.2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer, vermeerderd met het bedrag van een eventueel eigen risico onder de betreffende verzekering. De polissen liggen op het kantoor van Opdrachtnemer ter inzage en op eerste verzoek worden inlichtingen over deze polissen verstrekt. In het geval om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt op grond de aansprakelijkheidsverzekering dan is de aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot het voor de betreffende Overeenkomst betaalde bedrag, met een maximum van € 10.000. In alle andere gevallen is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal € 10.000.

14.3. De schade, zoals bedoeld in artikel 14.2 waarvoor Opdrachtnemer tot aan het genoemde c.q. overeengekomen maximum aansprakelijk is, blijft beperkt tot de directe materiële schade en letselschade. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals bijvoorbeeld vermogensschade en gevolgschade. Bij verlies van sleutels worden uitsluitend de kosten voor het vervangen van sleutels vergoed.

14.4. Opdrachtgever machtigt Opdrachtnemer algemene voorwaarden van derden te aanvaarden, ook als deze een beperking van de aansprakelijkheid bevatten.

14.5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door fouten of tekortkomingen in gegevens die door of namens de Opdrachtgever zijn verstrekt, danwel voor schade die het

gevolg is van een eigen gebrek van het object, zoals bijvoorbeeld een slechte toestand van de coating op de gevel van het gebouw.

14.6. Uitsluitend voor Ondernemers geldt dat Opdrachtnemer in geen geval aansprakelijk zal zijn voor fouten van ingeschakelde hulppersonen, ook niet indien deze fouten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van deze derden.

14.7. Uitsluitend voor Ondernemers geldt dat de Ondernemer Opdrachtnemer vrijwaart voor aanspraken van de door Opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen in verband met claims van Opdrachtgever jegens die hulppersonen.

14.8. Opdrachtnemer aanvaardt bij gebruik van een hoogwerker of bij reiniging anders dan periodiek schoonmaakonderhoud geen aansprakelijkheid voor schade aan beplanting, gazons, bestrating, leidingen, putten e.d.

14.9. Uitsluitend voor de Ondernemer geldt dat deze Opdrachtnemer vrijwaart voor aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van deze Overeenkomst geleden schade.

14.10. Uitsluitend voor de Ondernemer geldt dat deze verplicht is om een schade binnen 14 dagen na het schadevoorval te melden. Voor een consument geldt de klachtregeling uit artikel 21.

14.11. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of de tot haar bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten.

Artikel 15 Overmacht

15.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantie- verplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers of onderaannemers die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn voorgeschreven, (ii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waar- van het gebruik door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is voorgeschreven, c.q. die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking zijn gesteld (iii) overheidsmaatregelen, (iv) elektriciteitsstoring, (v) werkbezetting, (vi) staking, (vii) algemene vervoersproblemen en (viii) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.

15.2. Indien een overmachtsituatie langer duurt dan negentig dagen voor de Ondernemer of dertig dagen voor de Consument, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 16 Oplevering

16.1. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer een vaste datum van oplevering hebben afgesproken, dan wordt het werk op deze datum opgeleverd.

16.2. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer een vermoedelijke datum van oplevering hebben afgesproken, dan wordt het werk op of omstreeks deze datum opgeleverd.

16.3. Het werk is opgeleverd wanneer de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft meegedeeld dat het werk voltooid is en de Opdrachtnemer het werk heeft aanvaard.

16.4. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd wanneer 8 dagen zijn verstreken nadat de Opdrachtnemer van de Opdrachtgever de mededeling heeft ontvangen dat het werk is voltooid en de Opdrachtgever heeft nagelaten het werk te aanvaarden dan wel af te keuren.

16.5. Eventuele gebreken die bij de oplevering worden geconstateerd én die door beide partijen als een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst worden aangemerkt, worden binnen 4 weken hersteld.

Artikel 17 Duur van de Overeenkomst en beëindiging

17.1. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen van minimaal drie maanden, ingaande op het moment van de ontvangst van de opzegbrief van de opzeggende partij.

17.2. Opzegging geschiedt tegen het einde van de kalendermaand.

17.3. Partijen zullen wegens opzegging van een Overeenkomst voor onbepaalde tijd met in achtneming van het vorenstaande nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

17.4. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd een Overeenkomst welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

17.5. Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij – al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Voor een Opdrachtgever die tevens natuurlijk persoon gelden in aanvulling op het vorenstaande de navolgende omstandigheden: overlijden, onderbewindstelling, onder curatelestelling of van toepassingverklaring van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Opdrachtnemer is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

Artikel 18 Werkgelegenheid

Uitsluitend voor Ondernemers geldt dat zover Opdrachtgever, na beëindiging van de Overeenkomst met Opdrachtnemer, de Werkzaamheden zoals genoemd in artikel 1a niet uitbestedt aan een ander doch inbestedt, zijn de artikelen 7:662 BW e.v. inzake overgang van onderneming van toepassing.

Artikel 19 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1 Bij geschillen is het Nederlands recht bij uitsluiting van toepassing.

19.2. Alle geschillen die tussen partijen uit deze Overeenkomst voortvloeien of daarmee in rechtstreeks of zijdelings verband staan, zullen in eerste instantie worden beslecht door de rechtbank Gelderland, tenzij de kamer voor kantonzaken bevoegd is.

Artikel 20 Conversie

Indien enige bepaling of een onderdeel van een bepaling uit deze algemene voorwaarden op enig moment ongeldig of op enigerlei wijze onafdwingbaar blijkt te zijn vanwege een bestaande of toekomstige rechtsregel, wet, aanwijzing, richtlijn, of verordening van toepassing op partijen, zal het restant van deze algemene voorwaarden van kracht blijven. Partijen komen overeen in een dergelijk geval de huidige algemene voorwaarden te zullen aanpassen zodanig dat de betreffende bepalingen weer in overeenstemming worden gebracht met de toepasselijke regelgeving waarmee deze in strijd waren, rekening houdend met de algemene balans tussen de wederzijdse rechten en plichten zoals bestaand voordat een dergelijke situatie zich voordeed.

Artikel 21 Klachtenregeling voor Consumenten

21.1. De Consument moet een klacht over een gebrekkig(e) product en/of dienst, zo volledig en duidelijk mogelijk omschreven, indienen bij de directie van Opdrachtgever, binnen twee maanden nadat Consument het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken.

21.2. Opdrachtnemer reageert binnen twee weken inhoudelijk op de klacht. Als een inhoudelijke reactie nog niet mogelijk is, laat Opdrachtnemer dit binnen twee weken aan de Consument weten, en geeft hij een termijn aan, waarbinnen de Consument wel een inhoudelijk antwoord kan verwachten. Opdrachtnemer heeft het recht om de klacht te (laten) onderzoeken. De consument verleent in dat geval zijn medewerking.

21.3. Klachten betreffende de uitvoering van de werkzaamheden of de levering van de zaken ontslaan de Consument niet om de normale zorg in acht te nemen die van hem mag worden verwacht na beëindiging van uitvoering van de werkzaamheden of levering van materialen.

21.4. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat de meest gereede partij kan voorleggen aan de conform artikel 19 bevoegde (kanton)rechter.