

Algemene Voorwaarden

Van toepassing op alle diensten en leveringen van Dak & Klusbedrijf de Specialist

1.0 Definities

In deze overeenkomst worden diverse algemene termen gebruikt. In 1.1 is de bedoelde uitleg opgenomen achter iedere term.

1.1 Toelichting definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: Dak & Klusbedrijf de Specialist

Opdrachtgever: Degene met wie opdrachtnemer in de hoedanigheid van consument of in de hoedanigheid van ondernemer een overeenkomst tot aanneming van werk heeft gesloten, alsmede degene aan wie opdrachtnemer een offerte heeft uitgebracht.

Dag / Dagen: Kalenderdag / Kalenderdagen

Meerwerk: Door de opdrachtgever gewenste toevoegingen aan het overeengekomen werk, die leiden tot een verhoging van de overeengekomen prijs.

Minderwerk:

Door de opdrachtgever gewenste verminderingen aan het overeengekomen werk, die leiden tot een verlaging van de overeengekomen prijs.

2. Tot stand komen overeenkomst

Alle door Dak & Klusbedrijf de Specialist uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders vermeld of vooraf schriftelijk overeengekomen.

Alle offertes en aanbiedingen van Dak & Klusbedrijf de Specialist hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Offertes dienen indien akkoord bevonden schriftelijk/digitaal, getekend/bevestigd te worden.

Bij het ondertekenen van de offerte verleent u Dak & Klusbedrijf de Specialist toestemming om de in de offerte gespecificeerde werkzaamheden uit te voeren, tegen de in de offerte gespecificeerde vergoeding.

Bij het ondertekenen van de offerte verleent u Dak & Klusbedrijf de Specialist opdracht tot het uitvoeren van de werkzaamheden. Deze werkzaamheden worden vervolgens in overleg met werkgever ingepland.

Het annuleren van de opdracht is mogelijk echter, uitsluitend conform het annuleringsbeleid, zoals omschreven in artikel 7.

Bij het ondertekenen van de offerte verleent u Dak & Klusbedrijf de Specialist toestemming om uw terrein en de benodigde delen van uw pand te betreden, welke noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Bij het ondertekenen van de offerte gaat u onverminderd akkoord met de uit deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende rechten en verplichtingen.

3. Meerwerk/minderwerk

Een samengestelde offerte verplicht Dak & Klusbedrijf de Specialist niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de in de offerte opgegeven prijs.

De opdrachtgever is gehouden Dak & Klusbedrijf de Specialist tijdig alle informatie te verstrekken, welke Dak & Klusbedrijf de Specialist naar haar oordeel voor een correcte uitvoering van de overeenkomst nodig heeft. Het aanbod is gebaseerd op de daartoe door de opdrachtgever verstrekte informatie (waaronder bijvoorbeeld een tekening en bouwkundige informatie), waarbij Dak & Klusbedrijf de Specialist mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid daarvan.

De door de opdrachtgever verstrekte informatie zal als uitgangspunt dienen voor de totstandkoming van de overeenkomst.

De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Dak & Klusbedrijf de Specialist verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.

De daadwerkelijke te factureren oppervlaktes worden door Dak & Klusbedrijf de Specialist vastgesteld en deze zijn een bindend uitgangspunt voor het uiteindelijke factuurbedrag.

4. Ter beschikking stelling

Alle geoffreerde werkzaamheden zijn gebaseerd op het door de opdrachtgever ter beschikking stellen van een aantal basisbenodigdheden.

De opdrachtgever zorgt ervoor dat Dak & Klusbedrijf de Specialist tijdig (uiterlijk bij start van de werkzaamheden) kan beschikken over tenminste de volgende zaken:

- De voor het uitvoeren van de werkzaamheden benodigde gegevens en goedkeuringen (zoals bijvoorbeeld bouwvergunningen en ontheffingen);

Het gebouw of het terrein, waarin of waarop het werk moet worden uitgevoerd;

- Voldoende gelegenheid voor aanvoer en bereikbaarheid met het materieel;
- Aansluitingsmogelijkheden (elektra) voor elektrische machines;
- Aansluitingsmogelijkheden water.

5. Betaling

Na afloop van de herroepingstermijn van 14 dagen (artikel 7.1) dient de opdrachtgever een voorschot van 25% van de volledige factuursom aan te betalen, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Betaling van het volledige factuurbedrag dient direct na het voltooien van de werkzaamheden te worden voldaan. Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. Voorbeelden van uitzonderingen hierop zijn gevallen waarbij sprake is van een zogeheten 'bouwdepot' of vergoeding van de kosten door uw verzekeraar. Dergelijke uitzonderingen dienen echter schriftelijk te zijn vastgelegd.

Indien de betaling van het volledige factuurbedrag na het voltooien van de werkzaamheden uitblijft, is de opdrachtgever, na het verzenden van een aanmaning, in verzuim. De opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente gelijk aan de wettelijke rente en incassokosten verschuldigd (artikel 6).

De opdrachtgever is niet gerechtigd enige betalingsverplichting te verrekenen met een vordering die hij op Dak & Klusbedrijf de Specialist heeft of meent te hebben. Evenmin heeft de opdrachtgever het recht enige betalingsverplichting op te schorten.

6. Incassokosten

Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt, stuurt Dak & Klusbedrijf de Specialist hem eenmaal een ingebrekestelling waarbij de opdrachtgever wordt aangemaand om de factuur binnen 14 dagen te voldoen. Voldoet de opdrachtgever zijn betaling alsnog niet, dan is hij van rechtswege in verzuim.

Indien de opdrachtgever in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de

opdrachtgever. Dak & Klusbedrijf de Specialist is gerechtigd tenminste aan de opdrachtgever in rekening te brengen de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Voor iedere niet tijdige betaling na ingebrekestelling, geldt een minimumbedrag van €40,00 voor het incasseren van de vordering.

Indien de opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen is Dak & Klusbedrijf de Specialist gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

Indien een levertijd is overeengekomen wordt deze verlengd met de termijn van de opschorting. Een en ander laat onverlet de overige rechten die Dak & Klusbedrijf de Specialist op grond van de wet en/of de overeenkomst toekomen.

Indien Dak & Klusbedrijf de Specialist aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

7. Annuleren/Annuleringsvoorwaarden

In het geval de opdrachtgever beslist de opdracht te annuleren/verzetten, worden de volgende bepalingen in acht genomen.

7.1 Herroepingsrecht

De opdrachtgever kan gedurende 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst, de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden. De opdrachtgever dient een herroeping binnen 14 dagen

na de dag waarop de overeenkomst is gesloten, schriftelijk kenbaar te maken. Dak & Klusbedrijf de Specialist mag de opdrachtgever vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

Het herroepingsrecht is niet van toepassing als de opdrachtgever uitdrukkelijk vraagt aan Dak & Klusbedrijf de Specialist om binnen de bedenktijd de overeenkomst uit te voeren.

Het herroepingsrecht is ook niet van toepassing op alle overeenkomsten als bedoeld in artikel 6:230p BW, o.a. als er sprake is van dringende herstelwerkzaamheden.

De opdrachtgever begrijpt dat zodra Dak & Klusbedrijf de Specialist op zijn/haar verzoek begint met het uitvoeren van de overeenkomst, aan hem/haar geen recht tot ontbinding meer toekomt.

7.2 Opdracht annuleren

Een gehele of gedeeltelijke annulering van de overeenkomst door de opdrachtgever (na het aflopen van het herroepingsrecht) is enkel mogelijk bij wederzijds goedvinden.

Bij een gehele of gedeeltelijke annulering van de overeenkomst door de opdrachtgever, heeft Dak & Klusbedrijf de Specialist het recht om de kosten voor de reeds gemaakte of ingeplande uren en werkzaamheden in de uitvoering van de overeenkomst, evenals de kosten voor de reeds besteedde dienst of bestelde producten, aan de opdrachtgever in rekening te brengen tegen het daarvoor geldende tarief, waarbij de opdrachtgever in ieder geval een

minimale vergoeding van 30% van het oorspronkelijke factuurbedrag aan Dak & Klusbedrijf de Specialist verschuldigd is. Indien de opdrachtgever de opdracht annuleert en/of goederen weigert af te nemen binnen 48 uur voor aanvang van de opdracht, is hij verplicht 75% van het oorspronkelijke factuurbedrag te betalen aan Dak & Klusbedrijf de Specialist. In verband met de door ons reeds aangeschafte materialen en grondstoffen, al dan niet be- of verwerkt tegen de kostende prijs en de verplichting tot het betalen van lonen en sociale lasten.

De opdrachtgever is voorts verplicht Dak & Klusbedrijf de Specialist te vrijwaren tegen vorderingen van derden als gevolg van annulering der opdracht en/of weigering der goederen.

7.3 Opdracht verzetten

Het verzetten van ingeplande afspraken dient tenminste 5 werkdagen van tevoren plaats te vinden. Indien korter dan 5 werkdagen van tevoren wordt geannuleerd, worden de kosten verband houdend met planning van personeel, derving van arbeidstijd, inkoop van materialen, eventuele voorrijkosten en indirecte verband houdende kosten in rekening gebracht. Dit zonder dat hiervoor een verdere ingebrekestelling benodigd is. De genoemde kosten zowel direct als indirect zijn vastgesteld op 30% van het oorspronkelijke factuurbedrag.

8. Nakomen afspraken Dak & Klusbedrijf de Specialist/Overmacht
Dak & Klusbedrijf de Specialist streeft ernaar om alle gemaakte afspraken na te komen zoals overeengekomen. Desalniettemin is

het mogelijk dat door bepalende factoren buiten de invloedssfeer van Dak & Klusbedrijf de Specialist het onmogelijk wordt gemaakt om de gemaakte afspraak op dat moment het exact afgesproken tijdstip na te komen.

Indien er sprake is van overmacht aan de zijde van Dak & Klusbedrijf de Specialist, is Dak & Klusbedrijf de Specialist gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring, aan de opdrachtgever te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de opdrachtgever te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, natuurrampen, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, werkstaking, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen en dergelijke, evenals door slechte weersomstandigheden, wegblokkades, ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen. Indien de prestatie door overmacht langer dan één maand wordt vertraagd is iedere partij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de Dak & Klusbedrijf de Specialist tot enige vergoeding van schade, door de opdrachtgever of derden geleden, gehouden zal zijn. Dak & Klusbedrijf de Specialist heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere)

nakoming verhindert, intreedt nadat Dak & Klusbedrijf de Specialist haar verbintenis had moeten nakomen.

Dak & Klusbedrijf de Specialist stelt u, indien van toepassing, zo snel mogelijk op de hoogte van eventuele afwijkingen aangaande een overeengekomen afspraak. Onder 'zo snel mogelijk' wordt verstaan, direct nadat dit kenbaar is geworden bij Dak & Klusbedrijf de Specialist, zal u hiervan telefonisch op de hoogte worden gesteld. Hierbij zal direct worden gezocht naar een passende oplossing.

Bovenstaande geldt ook voor de noodreparatieservice welke 24 uur per dag, 7 dagen in de week klaar staat. Dak & Klusbedrijf de Specialist streeft ernaar om bij een noodreparatieservice binnen 2 uur op locatie te zijn. Echter is het mogelijk door overmacht (denk aan storm, waarbij een groot aantal meldingen binnenkomt), dat het niet mogelijk is om binnen 2 uur op locatie te zijn. Dak & Klusbedrijf de Specialist geeft de opdrachtgever telefonisch een zo accuraat mogelijk tijdsbestek waarop Dak & Klusbedrijf de Specialist wel op locatie kan zijn.

9. Garantie

Garantie van Dak & Klusbedrijf de Specialist is slechts beperkt tot de door Dak & Klusbedrijf de Specialist uitgevoerde werkzaamheden, geleverde materialen en overige verleende diensten.

De ontvangen factuur is het garantiebewijs. Garantie wordt uitsluitend verleend op vertoon van de originele door Dak &

Klusbedrijf de Specialist aan de opdrachtgever afgegeven aankoopbon c.q. factuur.

9.1 Garantievoorwaarden, uitsluitingsgronden

Dak & Klusbedrijf de Specialist zal ervoor zorgen dat de overeengekomen leveringen c.q. werkzaamheden naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze leveringen c.q. werkzaamheden nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen wordt overeengekomen.

Dak & Klusbedrijf de Specialist staat gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde.

Bij het gebruik van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde zaken baseert Dak & Klusbedrijf de Specialist zich op de informatie die de fabrikant of leverancier van deze zaken verstrekt over de eigenschappen van deze zaken. Indien voor de geleverde zaken door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden. Dak & Klusbedrijf de Specialist zal de opdrachtgever hierover informeren. Dak & Klusbedrijf de Specialist garandeert niet en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd dat de geleverde zaken geschikt zijn voor het doel waarvoor de opdrachtgever deze wenst te bewerken, verwerken, doen gebruiken of gebruikt, tenzij Dak & Klusbedrijf de Specialist dit uitdrukkelijk schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.

Ingeval door de opdrachtgever terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen, zal Dak & Klusbedrijf de Specialist kosteloos zorg dragen voor herstel of vervanging van de zaken c.q. het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden dan wel voor restitutie van of een reductie op de overeengekomen prijs voor de zaken c.q. de werkzaamheden. De garantie op door Dak & Klusbedrijf de Specialist verrichte werkzaamheden, geleverde materialen en overige geleverde diensten komt direct te vervallen in het geval dat:

Er schade is ontstaan als direct gevolg van nalatigheid en gebrek aan onderhoud.

Een derde partij/dakdekker werkzaamheden heeft uitgevoerd nadat de werkzaamheden door Dak & Klusbedrijf de Specialist aan het dak zijn uitgevoerd.

Er schade is ontstaan voortvloeiend uit directe/indirecte natuurschade.

Er slijtage is aan de materialen. Slijtage aan materialen is vanzelfsprekend. Slijtage valt uitsluitend onder de garantie indien deze aantoonbaar sneller ontstaat dan redelijkerwijs verwacht mocht worden. De beoordeling hiervan is uitsluitend voorbehouden aan Dak & Klusbedrijf de Specialist of een vertegenwoordiger van Dak & Klusbedrijf de Specialist.

Er sprake is van een noodreparatie. Noodreparaties vallen buiten de garantie, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2 Garantieduur

Gebruiker hanteert een algemene garantietermijn van vijf jaren op reparatiewerkzaamheden. Gebruiker hanteert, in afwijking van het vorige artikel, voor zowel reinigingswerkzaamheden als noodreparaties een garantietermijn van één jaar. Gebruiker hanteert een garantietermijn van tien jaren voor volledige renovatiewerkzaamheden. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na onjuiste opslag of onderhoud daaraan door opdrachtgever en/of derden. De opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken zodra de zaken zijn geleverd en/of de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Eventuele gebreken dienen binnen acht dagen na ontdekking schriftelijk aangetekend aan gebruiker te worden gemeld. De opdrachtgever dient de gebruiker in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken. Tijdige reclame schort de betalingsverplichting niet op.

10. Aansprakelijkheid

Dak & Klusbedrijf de Specialist aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor schade, direct voortvloeiend uit de uitgevoerde werkzaamheden.

Dak & Klusbedrijf de Specialist is niet aansprakelijk voor schade die niet direct voortvloeit uit de door Dak & Klusbedrijf de Specialist uitgevoerde werkzaamheden. Tenzij deze indirecte schade te wijten valt aan onjuist handelen (opzet, grove nalatigheid) door Dak &

Klusbedrijf de Specialist, waarbij Dak & Klusbedrijf de Specialist op het moment van uitvoeren, had kunnen weten dat deze gevolgschade zou ontstaan. Dak & Klusbedrijf de Specialist is niet aansprakelijk als tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat er aanvullende schade, zoals bijvoorbeeld dakrot, aanwezig is én de opdrachtgever ervoor kiest om de schade niet te laten herstellen, terwijl de opdrachtgever Dak & Klusbedrijf de Specialist alsnog vraagt de werkzaamheden volgens de oorspronkelijke offerte uit te voeren. Dak & Klusbedrijf de Specialist kan geen garantie bieden tegen mogelijke lekkages of andere gebreken die hieruit voort zouden kunnen komen. In dergelijke gevallen aanvaardt Dak & Klusbedrijf de Specialist geen aansprakelijkheid. Dak & Klusbedrijf de Specialist is in geen geval aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit door derden/in onderaanneming (namens Dak & Klusbedrijf de Specialist) uitgevoerde werkzaamheden. Dak & Klusbedrijf de Specialist verleent echter altijd medewerking indien er sprake is van schade voortvloeiend uit door derden/in onderaanneming van Dak & Klusbedrijf de Specialist uitgevoerde werkzaamheden. Dak & Klusbedrijf de Specialist stelt u hierbij in kennis van de benodigde contactgegevens van deze derde partij.

Schades voortvloeiend uit door Dak & Klusbedrijf de Specialist uitgevoerde werkzaamheden dienen direct, doch uiterlijk binnen één week, na het bekend worden van de schade gemeld te worden aan Dak & Klusbedrijf de Specialist. Schades die na deze periode van één kalenderweek worden gemeld, worden zonder

verder in behandeling genomen te worden, afgewezen. Hierbij komt per definitie ieder recht op verrekening te vervallen.

Schade veroorzaakt door Dak & Klusbedrijf de Specialist, welke niet is uitgesloten conform de eerder in deze Algemene Voorwaarden omschreven uitgangspunten, komen voor vergoeding in aanmerking tot het maximale uit te keren bedrag door de verzekeraar van Dak & Klusbedrijf de Specialist. Het maximaal uit te keren bedrag van de verzekeraar is evenwel het maximum te vergoeden werkelijk bedrag.

11. Klachten(procedure)

Dak & Klusbedrijf de Specialist streeft ernaar om de werkzaamheden zo correct mogelijk uit te voeren en doet dit altijd met grote zorgvuldigheid. Toch kan het voorkomen dat de opdrachtgever niet tevreden is. Er is dan mogelijk sprake van een gebrek aan de uitgevoerde werkzaamheden of overige zaken die niet naar wens zijn.

Dak & Klusbedrijf de Specialist streeft naar klanttevredenheid en neemt geen genoegen met een 9, maar gaat voor de volle 10. Daarom waardeert Dak & Klusbedrijf de Specialist het ook ontzettend als de opdrachtgever, zijn vervelende ervaring of gebrek zo snel mogelijk aan Dak & Klusbedrijf de Specialist meldt. De opdrachtgever doet dit bij voorkeur direct op het moment van constateren, maar uiterlijk binnen één werkweek. Zo kan Dak & Klusbedrijf de Specialist zo snel mogelijk ingrijpen, aanpassen of verbeteren.

Klachten kan de opdrachtgever uitsluitend schriftelijk indienen. Dit in verband met het vastleggen van de klacht. Zo liggen ook de afspraken meteen vast. De opdrachtgever dient de e-mail te richten aan info@dakenklusspecialist.nl, met als onderwerp van de e-mail: 'klacht', gevolgd door het offerte- of factuurkenmerk. Zo is bij Dak & Klusbedrijf de Specialist meteen bekend om welke werkzaamheden het gaat. Beschrijf vervolgens zo gedetailleerd mogelijk wat uw klacht is. Lever indien mogelijk foto's aan. Klachten worden binnen 1 werkdag in behandeling genomen, zodat de opdrachtgever snel op de hoogte is van de oplossing.

Klachten die na de genoemde constateringstermijn van één werkweek worden toegestuurd, worden ter kennisgeving aangenomen, maar niet in behandeling genomen.

Indien sprake is van een klacht die door Dak & Klusbedrijf de Specialist gegrond wordt verklaard, wordt er een passende oplossing geboden. Hieronder valt het herstellen van het gebrek. Bij sprake van een gebrek aan de door Dak & Klusbedrijf de Specialist uitgevoerde werkzaamheden, heeft Dak & Klusbedrijf de Specialist altijd eerst het recht dit zelf op te lossen of op te laten lossen.

Indien de opdrachtgever op eigen initiatief dit gebrek door derden laat herstellen zonder dat Dak & Klusbedrijf de Specialist hiervan op de hoogte was, aanvaard Dak & Klusbedrijf de Specialist in geen geval aansprakelijkheid voor de daaruit voortvloeiende kosten.

12. Toepasselijk recht/bevoegde rechter

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Dak & Klusbedrijf de Specialist partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar Dak & Klusbedrijf de Specialist is gevestigd, zij het dat Dak & Klusbedrijf de Specialist altijd de bevoegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de opdrachtgever is gevestigd.

Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg op te lossen.