

Communicatie en afspraken onderhoud

1. Offerte en/of telefonisch akkoord met mail bevestiging.
2. Woning en/of bedrijf wordt ingepland met andere klanten in hetzelfde postcode gebied.
3. Communicatie van werkzaamheden worden ongeveer acht dagen van te voren gecommuniceerd via de e-mail naar de klant.
4. Zonder tegen bericht gaat de klant automatisch akkoord met de dag, datum, werkzaamheden en het bedrag.
5. Klant kan de onderhoudswerkzaamheden wijziging of verplaatsten vier dagen voordat het onderhoud werkelijk wordt uitgevoerd.
6. VTO voert het onderhoud kwalitatief uit op deze dag.
7. Werkzaamheden kunnen worden verplaatst met als voorbeeld weersomstandigheden, klant krijgt hierover een bericht en een nieuwe datum voor de onderhoudswerkzaamheden.
8. Klant heeft twee werkdagen na uitvoering van onderhoudswerkzaamheden de tijd om onvrede te uiten over de werkzaamheden. Na deze twee werkdagen zijn de werkzaamheden automatisch met tevredenheid uitgevoerd.
9. Wanneer werkzaamheden niet met tevredenheid zijn uitgevoerd, dan komt VTO opnieuw langs voor herstelwerkzaamheden.
10. Bij tevredenheid vraagt VTO de klant het bedrag binnen twee weken over te maken op de bankrekening van VTO.
11. Klant heeft geen betaling overgemaakt op naar het bankrekeningnummer of contant betaald? Na drie weken stuurt VTO een herinnering per e-mail.
12. Klant heeft na vijf weken niet betaald? Na vijf weken stuurt VTO een herinnering per post.
13. Klant heeft na acht weken niet betaald? VTO maakt gebruik van automatische incasso.

Communicatie doet VTO via de mail dat is doorgegeven door de klant aan VTO. VTO verstuurd de mails naar het bekende mailadres. VTO is niet verantwoordelijk voor de e-mailbox van de klant. VTO adviseert daarom om de mailadressen:

- Contact@Vastgoedonderhoudvooruu.nl (Offertes en informatie)
- Planning@Vastgoedonderhoudvooruu.nl (Planning en wijziging afspraak)
- Financieel@Vastgoedonderhoudvooruu.nl (Voor factuur communicatie en betalingen)

als veilig in te stellen in uw mailbox zodat deze niet in uw spam box komen. Het kan soms voorkomen dat de klant een e-mail mist of vergeet de poort open te laten staan waardoor werkzaamheden niet volledig worden uitgevoerd. VTO geeft een coulance dat dit één keer per jaar kan voorkomen bij het onderhoudsabonnement. Bij een tweede keer in één jaar tijd wordt het volledige bedrag in rekening gebracht en geen werkzaamheden uitgevoerd.

Algemene voorwaarden van VTO

De algemene voorwaarden van VTO staan beschreven van artikel 1 t/m 15.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

a. Werkzaamheden: onderhoudswerkzaamheden en/of andere bedrijfsdiensten. b. Partijen: 1. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, ten behoeve van wie op basis van deze voorwaarden werkzaamheden worden verricht. Niet als opdrachtgever in de zin van deze voorwaarden kan worden beschouwd de natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie in onder aanneming onderhoudswerkzaamheden en/of andere bedrijfsdiensten worden verricht, terwijl die werkzaamheden door hemzelf zijn aangenomen. (Zie ook: Algemene Voorwaarden van Onder aanneming.) 2. Aannemer: de natuurlijke of rechtspersoon, die op basis van deze voorwaarden ten behoeve van de opdrachtgever werkzaamheden uitvoert. c. Werkprogramma: een formulier waarop de aannemer in overleg met de opdrachtgever een werkomschrijving heeft aangegeven, zo mogelijk met vermelding van plaats, tijd en frequentie van de verschillende soorten werkzaamheden. d. Object: het schoon te houden gebouw, schip, bus, trein, sanitair etc.

Artikel 2 Offerte

Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.

Artikel 3 Opdrachtbevestiging

a. Nadat door de aannemer de inhoud van de overeenkomst is bevestigd door toezending aan de opdrachtgever van de opdrachtbevestiging plus het werkprogramma, mag de aannemer er van uitgaan, dat de opdrachtgever zich met opdrachtbevestiging en werkprogramma volledig akkoord heeft verklaard, tenzij de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging en het werkprogramma de aannemer middels aangetekend schrijven van het tegendeel bericht. b. Uitsluitend de voorwaarden, gesteld op de opdrachtbevestiging en het daarbij behorende werkprogramma, zijn bepalend voor de inhoud van de tussen partijen geldende overeenkomst. c. Bij eenmalige werkzaamheden wordt de opdrachtgever geacht met de opdrachtbevestiging en het werkprogramma te zijn akkoord gegaan, doordat hij deze heeft ondertekend, of doordat hij heeft toegestaan dat met de uitvoering der werkzaamheden wordt begonnen.

Artikel 4 Wijziging van de overeenkomst

Wijzigingen van hetgeen volgens de opdrachtbevestiging is overeengekomen, zijn, behoudens in de gevallen genoemd in artikel 5 lid b en artikel 8 lid c van deze Algemene Voorwaarden, voor partijen slechts bindend, indien die wijzigingen door partijen schriftelijk zijn overeengekomen, in de vorm van een aanvullingsclausule op de oorspronkelijke opdrachtbevestiging. Overeenkomst is tussen opdrachtgever en VTO, partijen hebben alleen afspraken over eigen eigendommen.

Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst

a. De werkzaamheden zullen overeenkomstig het werkprogramma worden uitgevoerd. b. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat kleine afwijkingen noodzakelijk of wenselijk zijn en daarnaast ook uitgevoerd kunnen worden, kan de aannemer, zonder dat prijsaanpassing plaatsvindt, de uitvoering naar eigen inzicht wijzigen. Zulks is echter uitsluitend toegestaan, indien het aldus gewijzigde werkprogramma tenminste een vergelijkbare kwaliteit garandeert én de afwijkingen aan de opdrachtgever worden medegedeeld. c. Indien het de aannemer tijdens de uitvoering van de overeenkomst mocht blijken dat blijvende afwijkingen van het werkprogramma

noodzakelijk zijn, en indien die afwijkingen zodanig zijn dat zij gepaard gaan met een prijsaanpassing, zal die prijsaanpassing geschieden in overleg tussen partijen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 4. d. Tenzij anders is overeengekomen, zullen de werkzaamheden uitsluitend worden uitgevoerd op werkdagen - niet zijnde christelijke of nationale feestdagen - van maandag tot en met vrijdag. Indien plotseling intredende bijzondere omstandigheden zulks noodzakelijk maken naar het oordeel van de opdrachtgever, dan wel de aannemer, kan in overleg van het hier bepaalde worden afgeweken.

Artikel 6 Contractnaleving en controle

a. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever geconstateerd wordt, dat de uitvoering van het werkprogramma in belangrijke mate in negatieve zin afwijkt van hetgeen overeengekomen is, of indien de opdrachtgever aan de hand van een tevoren tussen partijen schriftelijk overeengekomen kwaliteitsnormerings- en -controlesysteem constateert, dat het resultaat van de uitvoering van het werkprogramma duidelijk beneden het tevoren afgesproken niveau blijft, zal de opdrachtgever de aannemer onverwijld schriftelijk in kennis stellen van de door hem geconstateerde afwijking(en). b. Bedoelde schriftelijke kennisstelling bevat tenminste: 1. een nauwkeurige omschrijving van tijdstip, ruimte, aard en ernst van de geconstateerde afwijking; 2. een redelijke termijn waarbinnen de aannemer de geconstateerde afwijking dient te herstellen. c. Indien door de aannemer de geconstateerde afwijking niet binnen de gestelde termijn of niet op behoorlijke wijze wordt hersteld, staat het de opdrachtgever vrij de gesloten overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. 1-3 De opdrachtgever zal de aannemer van de ontbinding van de overeenkomst bij aangetekend schrijven in kennis stellen. Van ontbinding van de overeenkomst zal evenwel geen sprake zijn, indien de geconstateerde afwijking de eerste afwijking is die door de opdrachtgever aan de aannemer gemeld is binnen een periode van 6 maanden, of indien de geconstateerde afwijking van zo gering belang is, dat bij redelijke afweging van de belangen van de opdrachtgever en de aannemer een zodanige afwijking niet tot ontbinding van de overeenkomst zou mogen leiden.

Artikel 7 Hulpmiddelen

a. Alle kosten van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde hulp- en reinigingsmiddelen zijn bij de prijs inbegrepen. De aannemer is vrij in zijn keuze van hulp- en reinigingsmiddelen, tenzij anders is overeengekomen. b. In afwijking van het hierboven onder a. bepaalde, zal de opdrachtgever het voor de uitvoering van het werkprogramma benodigde water, elektriciteit en gas kosteloos ter beschikking stellen. Bij glazenwaswerkzaamheden aan de buitenkant van het object is het de aannemer toegestaan kosteloos gebruik te maken van de voorzieningen welke aan het gebouw ten behoeve van buitenwerkzaamheden aanwezig zijn. c. In overleg tussen opdrachtgever en aannemer zullen voldoende afsluitbare ruimten, zoals werkkasten en dergelijke, voor materiaalopslag, uitsluitend voor gebruik door de aannemer, kosteloos ter beschikking worden gesteld. De opdrachtgever is gehouden om de bedrijfsmiddelen (daaronder mede begrepen materialen, middelen en machines) van de aannemer, die in haar ruimte wordt gebruikt en opgeslagen, als een goed huisvader te beheren, de bedrijfsruimte goed af te sluiten en alle maatregelen te nemen die voor het behoud van die bedrijfsmiddelen noodzakelijk zijn. De ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ingezette materialen, bedrijfsmiddelen en machines blijven eigendom van de aannemer. De opdrachtgever is gehouden om op eerste verzoek van de aannemer eraan mee te werken, dat de aannemer bedoelde goederen terug kan nemen. d. In

overleg met de aannemer zal de opdrachtgever ten behoeve van het personeel van de aannemer voldoende faciliteiten kosteloos ter beschikking stellen, zoals garderobe, berging en dergelijke.

Artikel 8 Prijs

a. De prijs is gebaseerd op de wensen van de opdrachtgever en op 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 in de in lid a. van dit artikel genoemde omstandigheden wijzigingen optreden die naar het oordeel van de aannemer prijsaanpassingen noodzakelijk maken, zal prijsaanpassing in overleg met de opdrachtgever en met inachtneming van artikel 4 geschieden. c. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst een wijziging plaatsvindt in de loon- en/of andere kosten van de aannemer, ten gevolge van (een) wijziging(en) in de betrokken cao, dan wel als gevolg van wetten, besluiten of beschikkingen van overheidswege van een dwingend karakter, of indien wijzigingen plaatsvinden in de kosten van de gebruikte hulpstoffen, materialen, transportmiddelen en dergelijke, zal een aanpassing van de contractprijs plaatsvinden.

Artikel 9 Betaling

a. Facturering en/of betaling zal plaatsvinden binnen twee weken na uitvoering onderhoudswerkzaamheden. Betaling dient te geschieden binnen dertig dagen na factuurdatum. De aannemer is bevoegd de werkzaamheden op te schorten indien de opdrachtgever ondanks sommatie weigert te voldoen aan de betalingsverplichtingen. Alle kosten vallende op een eventuele gerechtelijke of buitengerechtelijke invordering, zijn voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op 15% van de hoofdsom. e. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om zijn (vermeende) vorderingen op de aannemer te verrekenen.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

Wanneer de aannemer goederen aan de opdrachtgever verkoopt, zoals onderhoudsmiddelen en sanitaire benodigdheden, behoudt de aannemer zich de eigendom van de goederen voor, totdat de op de goederen betrekking hebbende rekeningen door de opdrachtgever zijn betaald. De aannemer is gerechtigd om zonder verdere aanzegging de goederen, voor zover niet verbruikt, terug te nemen nadat de vervalt termijn van de ter zake van die goederen door haar aan de opdrachtgever gezonden rekeningen zal zijn verstreken.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

a. De aannemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan het gebouw, de inventaris, personen of eigendommen van personeel van de opdrachtgever, wanneer die schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming c.q. nalatigheid van de aannemer, diens personeel of onderaannemers bij de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden. Die aansprakelijkheid kan niet meer belopen dan een maximumbedrag ad € 10.000 per gebeurtenis. Boven € 10.000 is de aannemer niet aansprakelijk. Partijen kunnen, mits schriftelijk, voor wat betreft de aansprakelijkheid van de aannemer een ander maximumbedrag overeengekomen (zie lid b van dit artikel). b. Bij het aangaan van de overeenkomst kan, indien zulks wenselijk wordt geacht, worden overeengekomen dat de aansprakelijkheid van de aannemer voor schade, te wijten aan opzet of grove schuld van de aannemer, zijn personeel of onderaannemers die aan het gebouw, de inventaris, personen of eigendommen van personeel van de opdrachtgever wordt toegebracht, op een hoger bedrag dan € 10.000 doch niet meer dan € 25.000 per gebeurtenis wordt vastgesteld. De meerkosten die de aannemer heeft door het verzekeren van deze uitbreiding van de aansprakelijkheid zullen, tenzij

anders overeengekomen, in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever. c. De schade, zoals bedoeld in lid a en b waarvoor de aannemer tot aan het genoemde c.q. overeengekomen maximum aansprakelijk is, blijft beperkt tot de directe materiële schade en letselschade. De aannemer is nimmer aansprakelijk voor vermogensschade en gevolgschade. Bij verlies van sleutels worden uitsluitend de kosten voor het vervangen van sleutels vergoed. d. De aannemer heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) afgesloten met het oog op de in voorgaande leden bedoelde aansprakelijkheid. Bij zaken onder opzicht komt in afwijking van het gestelde in lid a en b de schade voor 2-3 vergoeding in aanmerking tot het bedrag waartegen aannemer verzekerd is, met een minimum verzekerd bedrag van € 10.000 per aanspraak en € 100.000 per verzekeringsjaar. e. Voor schades die niet zijn genoemd in dit artikel is de aannemer niet aansprakelijk. f. De aannemer aanvaardt bij gebruik van een hoogwerker geen aansprakelijkheid voor schade aan beplanting, gazons, bestrating, leidingen, putten e.d. g. De opdrachtgever vrijwaart de aannemer voor aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van deze overeenkomst geleden schade. h. De opdrachtgever is verplicht om een schade binnen 14 dagen na het schadevoorval te melden.

Artikel 12 Relatiebeding

a. Het is de opdrachtgever niet toegestaan, om tijdens de looptijd van de arbeidsovereenkomst van personeel van de aannemer met de aannemer, respectievelijk gedurende de duur van de overeenkomst tussen opdrachtgever en aannemer en gedurende een periode van 12 maanden na beëindiging daarvan, personeel van de aannemer in dienst te nemen, respectievelijk op enigerlei wijze, direct of indirect, en buiten de aannemer om, in te schakelen voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever. b. Indien zonder toestemming van de aannemer door de opdrachtgever een arbeidsverhouding en/of een andere overeenkomst tot het verrichten van vergelijkbare werkzaamheden/diensten wordt aangegaan met de in lid a. van dit artikel bedoelde werknemers, binnen de in lid a genoemde periode van 12 maanden, verbeurt de opdrachtgever aan de aannemer 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 14 Duur van de overeenkomst en beëindiging

a. De overeenkomst wordt geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen. b. Beëindiging van de overeenkomst kan, door beide partijen, slechts bij aangetekend schrijven of per e-mail. Contractuele afspraken zijn gemaakt conform offerte en afgesproken frequentie en periode. Contracten zijn opzegbaar in deze periode door het niet leveren van kwaliteit door VTO of door overmacht. Overmacht is met verhuizing, overleiden, schuldsanering en overige overmacht. Na de afgesproken periode en frequentie is opdrachtgever vrijblijvend om het contact op te zeggen. De opzegtermijn bedraagt in alle gevallen twee weken en vangt aan: - bij opzegging door aannemer: op het moment dat opzegging bij aangetekend schrijven is geschied. - bij opzegging door opdrachtgever: 1. indien aannemer meedingt in nieuwe aanbestedingsprocedure: op het moment dat de nieuwe aannemer schriftelijk aan aannemer bekend is gemaakt; 2. indien aannemer niet meedingt in nieuwe aanbestedingsprocedure: op het moment dat opzegging bij aangetekend schrijven is geschied, echter met dien verstande, dat twee weken van de opzegtermijn dient te liggen na het moment, waarop de nieuwe aannemer of het besluit tot herinbesteding schriftelijk aan aannemer bekend is gemaakt. c. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid zijn

partijen bevoegd de gesloten overeenkomst ook met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, op het moment dat: 1. de wederpartij surséance van betaling aanvraagt; 2. de wederpartij in staat van faillissement is verklaard. Contract opzeggen door afnemer is mogelijk door de helft van het volledige openstaande bedrag over te maken op de rekening van VTO. Bij een doorlopende contract dat langer dan een jaar actief is bij VTO, is geen afkoopsom. Contract met periodieke

Artikel 15 Contractwisseling en werkgelegenheid

a. De aannemer zal zijn personeel belonen conform de geldende cao-bepalingen. Hij zal alle inhoudingen en afdrachten verrichten voor Loonbelasting, premie Sociale Verzekeringswetten, A.O.W. etc. De aannemer vrijwaart de opdrachtgever voor alle aanspraken dienaangaande. b. De aannemer verbindt zich jegens de opdrachtgever zich te gedragen conform het bepaalde omtrent werkgelegenheid bij contractwisseling in de Collectieve Arbeidsovereenkomst in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (CAO). De aannemer zal derhalve zowel bij het aangaan van de overeenkomst met de opdrachtgever, alsook bij beëindiging ervan – voor zover hierbij sprake zal zijn van contractwisseling - in overleg treden met de andere in het geding zijnde aannemer, teneinde zoveel mogelijk werkgelegenheid te behouden, en om uitvoering te geven aan een, conform CAO, mogelijk op één van beide aannemers rustende verplichting tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan het onderhoudspersoneel. c. Voor zover de opdrachtgever, na beëindiging van de overeenkomst met de aannemer, de werkzaamheden zoals genoemd in artikel 1 lid a niet uitbesteedt aan een ander doch in besteedt, zijn de artikelen BW 7:662 e.v. inzake overgang van onderneming van toepassing.

Artikel 16 Overmacht

a. Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij de opdrachtgever, tijdelijk - ten hoogste 3 maanden - niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, geeft zulks geen recht op vermindering van de overeengekomen totaalprijs voor die periode. b. Indien de overmacht langer duurt dan de in lid a. van dit artikel genoemde termijn, zullen de aannemer en de opdrachtgever overleg plegen over de totaalprijs die zal gelden voor de resterende overmachtsperiode. c. Indien door maatregelen van de opdrachtgever uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden tijdelijk niet of slechts ten dele kan geschieden, respectievelijk niet zinvol is, geeft zulks geen recht op vermindering van de overeengekomen totaalprijs voor die periode. Artikel 17 Geschillen a. Alle geschillen omtrent interpretatie, uitvoering en beëindiging van de overeenkomst zullen, met uitsluiting van de burgerlijke rechter en van hoger beroep, ter berechting worden voorgelegd aan de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche. Een geschil is aanwezig, wanneer één van partijen verklaart dat zulks het geval is. De betreffende verklaring dient per aangetekend schrijven aan de wederpartij te worden medegedeeld. b. Behandeling van een geschil door de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche schorst de mogelijkheid de overeenkomst als ontbonden te beschouwen op grond van feiten welke aanleiding waren tot het gerezen geschil. c. De Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche zal het geschil berechten conform het hem opgelegde reglement.