Algemene voorwaarden

Combi Multidiensten · Versie 1.0, 19 oktober 2026. De afspraken die gelden voor onze dienstverlening aan zakelijke en particuliere opdrachtgevers.

Gegevens van de dienstverlener

Deze algemene voorwaarden zijn van Combi Multidiensten. Voor vragen over deze voorwaarden kunt u contact opnemen via onderstaande gegevens.

- Combi Multidiensten
- Hoogewoud 22
- 1689BE Zwaag
- administratie@combimultidiensten.nl
- Bel ons op werkdagen
- KvK: 51659816
- Btw-nummer: NL850115723B01

DEEL A – Algemene bepalingen

Artikel 1 – Definities

1.1 Onder CombiMultidiensten wordt verstaan de onderneming die schoonmaakwerkzaamheden, glasbewassing, vloeronderhoud, opleveringsschoonmaak en overige facilitaire diensten aanbiedt.

1.2 Onder opdrachtgever wordt verstaan iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met CombiMultidiensten aangaat.

1.3 Onder consument wordt verstaan een natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten.

1.4 Onder zakelijke opdrachtgever wordt verstaan een persoon of organisatie die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.5 Onder overeenkomst wordt verstaan iedere afspraak tussen CombiMultidiensten en de opdrachtgever met betrekking tot het verrichten van werkzaamheden of leveren van diensten.

1.6 Onder eenmalige opdracht wordt verstaan een overeenkomst voor bepaalde werkzaamheden zonder periodiek terugkerend karakter.

1.7 Onder doorlopende overeenkomst wordt verstaan een overeenkomst waarbij werkzaamheden periodiek worden uitgevoerd, al dan niet gedurende een overeengekomen vaste looptijd.

1.8 Onder werkprogramma wordt verstaan de overeengekomen beschrijving van werkzaamheden, locaties, frequenties, kwaliteitsafspraken en eventuele bijzondere instructies.

1.9 Onder meerwerk wordt verstaan werkzaamheden die buiten de oorspronkelijk overeengekomen opdracht vallen.

1.10 Onder schriftelijk wordt mede verstaan communicatie per e-mail of via een ander overeengekomen elektronisch communicatiekanaal, mits de inhoud duurzaam kan worden opgeslagen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van CombiMultidiensten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Deze voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar gesteld op een wijze die de opdrachtgever in staat stelt deze te bewaren en later opnieuw te raadplegen.

2.3 Afwijkingen zijn uitsluitend geldig wanneer zij uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

2.4 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van een zakelijke opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij CombiMultidiensten deze schriftelijk heeft aanvaard.

2.5 Wanneer een bepaling geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. De betreffende bepaling wordt uitsluitend vervangen met wederzijdse instemming of voor zover dit uit toepasselijk recht volgt.

2.6 Bij strijdigheid tussen deze voorwaarden en dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, prevaleert de wet.

2.7 Bij consumenten gaan de bijzondere bepalingen in deel C voor op strijdige bepalingen uit deel A.

2.8 Individueel overeengekomen afspraken gaan voor op afwijkende standaardbepalingen uit deze voorwaarden.

Artikel 3 – Offertes en totstandkoming

3.1 Offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.2 Een offerte is dertig kalenderdagen geldig, tenzij een andere termijn is vermeld.

3.3 De offerte omschrijft, voor zover relevant, de werkzaamheden, locaties, frequenties, planning, tarieven, materiaalkosten en eventuele aanvullende verplichtingen.

3.4 Een overeenkomst komt tot stand na aanvaarding van de offerte door de opdrachtgever en bevestiging daarvan door CombiMultidiensten, of door een andere aantoonbare wijze van wederzijdse instemming.

3.5 Een aanvraag via het contact- of offerteformulier vormt op zichzelf geen opdracht of betalingsverplichting, tenzij tijdens het aanvraagproces uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3.6 Kennelijke fouten of vergissingen in offertes binden CombiMultidiensten niet wanneer de opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat sprake was van een fout.

3.7 Indien bij aanvang blijkt dat de feitelijke omstandigheden wezenlijk afwijken van de verstrekte informatie, overleggen partijen over aanpassing van de werkzaamheden, planning of prijs.

3.8 Meerwerk wordt vooraf met de opdrachtgever afgestemd, inclusief de financiële gevolgen. Zonder instemming worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht, behoudens kosten waarvoor een zelfstandige wettelijke grondslag bestaat.

Artikel 4 – Uitvoering van werkzaamheden

4.1 CombiMultidiensten voert de overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig, professioneel en volgens de toepasselijke wettelijke voorschriften uit.

4.2 De aard, omvang en frequentie van de werkzaamheden worden vastgelegd in de offerte, opdrachtbevestiging of het werkprogramma.

4.3 CombiMultidiensten mag de uitvoering organisatorisch indelen, mits de overeengekomen kwaliteit en dienstverlening behouden blijven.

4.4 De werkzaamheden worden uitgevoerd met geschikte middelen en volgens redelijke professionele werkwijzen.

4.5 Bij bijzondere oppervlakken, materialen, vervuilingen of omstandigheden kan voorafgaand onderzoek of een proefbehandeling nodig zijn.

4.6 Wanneer tijdens de uitvoering een gevaarlijke of ongeschikte situatie ontstaat, mag CombiMultidiensten de werkzaamheden tijdelijk onderbreken om schade of letsel te voorkomen.

4.7 De opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over relevante afwijkingen, vertragingen of belemmeringen.

4.8 Termijnen en uitvoeringsmomenten gelden als bindend voor zover deze uitdrukkelijk als zodanig zijn overeengekomen. Wettelijke rechten bij niet-tijdige nakoming blijven behouden.

Artikel 5 – Verplichtingen opdrachtgever

5.1 De opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte, veilige en efficiënte uitvoering.

5.2 De opdrachtgever zorgt voor toegang tot de overeengekomen werkruimten op de afgesproken momenten.

5.3 Voor zover noodzakelijk en redelijkerwijs mogelijk worden elektriciteit, water en sanitaire voorzieningen beschikbaar gesteld, tenzij anders overeengekomen.

5.4 De opdrachtgever meldt vooraf bekende veiligheidsrisico's, kwetsbare materialen, bijzondere vloerafwerkingen, beschadigingen en andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de werkzaamheden.

5.5 Voorwerpen met bijzondere financiële, emotionele of historische waarde dienen door de opdrachtgever vooraf kenbaar te worden gemaakt en zo nodig veilig te worden opgeborgen.

5.6 De opdrachtgever draagt zorg voor een werkomgeving waarin werkzaamheden veilig kunnen worden uitgevoerd, voor zover dit binnen diens verantwoordelijkheid valt.

5.7 Wanneer toegangs- of veiligheidsinstructies gelden, verstrekt de opdrachtgever deze vóór aanvang.

5.8 Voor afsluitbare opslagruimten, materialen, parkeerfaciliteiten en overige voorzieningen worden afzonderlijke afspraken gemaakt wanneer deze nodig zijn.

5.9 De opdrachtgever verleent redelijke medewerking aan onderzoek naar klachten, schade of gebreken.

Artikel 6 – Planning, wijziging en meerwerk

6.1 Werkzaamheden vinden plaats op de overeengekomen momenten of binnen de overeengekomen uitvoeringsperiode.

6.2 Wijzigingen in frequentie, locatie, oppervlakte, werkzaamheden of toegangstijden worden vooraf afgestemd.

6.3 CombiMultidiensten informeert de opdrachtgever tijdig wanneer een overeengekomen uitvoeringstijdstip niet kan worden gehaald.

6.4 Indien wijzigingen leiden tot aanvullende werkzaamheden, wordt vooraf een aangepaste prijs aangeboden.

6.5 Bij doorlopende overeenkomsten worden structurele wijzigingen schriftelijk bevestigd.

6.6 Werkzaamheden buiten de overeengekomen opdracht mogen alleen tegen aanvullende betaling worden uitgevoerd wanneer de opdrachtgever daarmee vooraf heeft ingestemd, behoudens toepasselijke wettelijke uitzonderingen.

Artikel 7 – Veiligheid, hygiëne en bijzondere omstandigheden

7.1 Partijen nemen de toepasselijke arbeidsomstandigheden-, veiligheids- en milieuregels in acht.

7.2 De opdrachtgever informeert CombiMultidiensten vooraf over gevaarlijke stoffen, asbest, biologische risico's, scherpe materialen en overige bijzondere gevaren.

7.3 Werkzaamheden waarbij sprake kan zijn van gevaarlijke stoffen, ernstige biologische verontreiniging of specialistische sanering vallen niet onder de standaarddienstverlening, tenzij deze uitdrukkelijk en onder passende voorwaarden zijn overeengekomen.

7.4 CombiMultidiensten mag werkzaamheden onderbreken of weigeren wanneer uitvoering redelijkerwijs onverantwoord of onveilig is.

7.5 Partijen overleggen in dat geval over passende maatregelen of een alternatieve uitvoering.

7.6 Bij glasbewassing worden weersomstandigheden, bereikbaarheid, valgevaar en de veilige inzet van hulpmiddelen meegewogen.

7.7 Bij vloeronderhoud worden materiaalsoort, bestaande afwerkingslagen en mogelijke beperkingen van de ondergrond beoordeeld voor zover dit redelijkerwijs bij de overeengekomen werkzaamheden hoort.

Artikel 8 – Sleutelbeheer, toegang en alarmcodes

8.1 Wanneer CombiMultidiensten sleutels, toegangspassen of andere toegangsmiddelen ontvangt, worden hierover afspraken gemaakt.

8.2 De uitgifte en teruggave van fysieke toegangsmiddelen worden waar mogelijk geregistreerd.

8.3 Toegangsmiddelen worden zorgvuldig bewaard en uitsluitend gebruikt voor de overeengekomen dienstverlening.

8.4 Alarmcodes en digitale toegangsinformatie worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend verstrekt aan personen die deze voor de uitvoering nodig hebben.

8.5 Vermissing, diefstal of onbevoegd gebruik van toegangsmiddelen wordt na ontdekking zo spoedig mogelijk gemeld.

8.6 Partijen werken mee aan redelijke maatregelen om verdere schade of onbevoegde toegang te voorkomen.

8.7 Kosten wegens verlies of beschadiging van toegangsmiddelen komen voor rekening van de partij die daarvoor volgens de wet aansprakelijk is, voor zover de kosten redelijk en aantoonbaar zijn.

8.8 Na beëindiging worden ontvangen toegangsmiddelen binnen een redelijke termijn geretourneerd en worden de afgesproken toegangsrechten beëindigd.

Artikel 9 – Materialen, middelen en eigendommen

9.1 Tenzij anders overeengekomen gebruikt CombiMultidiensten eigen schoonmaakmaterialen en hulpmiddelen.

9.2 Indien de opdrachtgever specifieke middelen voorschrijft, wordt vooraf beoordeeld of deze geschikt zijn voor de werkzaamheden.

9.3 CombiMultidiensten waarschuwt voor bekende of redelijkerwijs herkenbare risico's die verbonden zijn aan de gekozen werkwijze of materialen.

9.4 Het gebruik van middelen van de opdrachtgever ontslaat CombiMultidiensten niet van de eigen wettelijke zorgvuldigheidsverplichtingen.

9.5 Bij werkzaamheden aan kwetsbare oppervlakken kan een proefbehandeling worden overeengekomen. De uitkomsten daarvan worden waar nodig vastgelegd.

9.6 Normale slijtage, bestaande schade of eigenschappen van materialen worden onderscheiden van schade die daadwerkelijk door de uitvoering is ontstaan.

Artikel 10 – Personeel en onderaannemers

10.1 CombiMultidiensten is verantwoordelijk voor de inzet en aansturing van haar eigen medewerkers.

10.2 CombiMultidiensten kan derden inschakelen voor de uitvoering, tenzij dit vanwege de aard van de overeenkomst of uitdrukkelijke afspraken niet is toegestaan.

10.3 Bij inschakeling van derden blijft CombiMultidiensten verantwoordelijk voor de overeengekomen uitvoering en de wettelijke verplichtingen.

10.4 Ingezette medewerkers en derden dienen toepasselijke veiligheids- en toegangsregels na te leven.

10.5 Wanneer werkzaamheden plaatsvinden in beveiligde omgevingen, worden aanvullende toegangs-, identificatie- of screeningsvereisten vooraf overeengekomen.

10.6 Bij wisseling van schoonmaakcontracten worden eventuele verplichtingen uit toepasselijke wetgeving, cao en regelingen over contractwisseling en overgang van onderneming gerespecteerd.

10.7 Deze voorwaarden bevatten geen algemeen verbod op het in dienst nemen van medewerkers. Eventuele specifieke zakelijke afspraken hierover worden afzonderlijk beoordeeld en mogen niet in strijd zijn met toepasselijke wetgeving.

Artikel 11 – Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

11.1 Partijen behandelen vertrouwelijke bedrijfsinformatie, beveiligingsgegevens, klantgegevens en andere niet-openbare informatie zorgvuldig.

11.2 Informatie die tijdens werkzaamheden wordt aangetroffen, wordt niet zonder rechtmatige grondslag gekopieerd, verspreid of voor andere doeleinden gebruikt.

11.3 Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming en overige toepasselijke privacywetgeving.

11.4 De omgang met persoonsgegevens van opdrachtgevers en contactpersonen wordt nader omschreven in de privacyverklaring.

11.5 Indien CombiMultidiensten in opdracht van een zakelijke klant persoonsgegevens verwerkt in de rol van verwerker, sluiten partijen waar nodig vooraf een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.

11.6 Een beveiligingsincident waarbij vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens betrokken kunnen zijn, wordt volgens de toepasselijke procedures afgehandeld en, waar vereist, gemeld.

11.7 De geheimhoudingsverplichtingen blijven na beëindiging gelden zolang de betrokken informatie vertrouwelijk behoort te blijven.

Artikel 12 – Controle, oplevering en klachten

12.1 De opdrachtgever kan de uitgevoerde werkzaamheden binnen een redelijke termijn controleren.

12.2 Klachten worden bij voorkeur zo spoedig mogelijk na ontdekking gemeld, met een omschrijving van het probleem en indien mogelijk foto's.

12.3 CombiMultidiensten onderzoekt klachten zorgvuldig en geeft binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie.

12.4 Wanneer sprake is van een toerekenbare tekortkoming, krijgt CombiMultidiensten in beginsel een redelijke gelegenheid tot herstel, voor zover dit passend is en wettelijke rechten van de opdrachtgever niet worden beperkt.

12.5 Klachten over structurele dienstverlening worden waar passend betrokken bij periodieke kwaliteitscontroles.

12.6 Een klacht leidt niet automatisch tot opschorting van alle betalingsverplichtingen. Wettelijke opschortingsrechten van de opdrachtgever blijven onverkort bestaan.

12.7 Voor consumenten geldt geen contractuele klachttermijn die hun wettelijke rechten onredelijk beperkt.

12.8 Het uitblijven van een onmiddellijke klacht betekent niet automatisch dat werkzaamheden definitief als goedgekeurd gelden.

Artikel 13 – Schade en aansprakelijkheid

13.1 CombiMultidiensten is aansprakelijk voor schade die volgens de toepasselijke wetgeving aan haar kan worden toegerekend.

13.2 Een partij die schade constateert, stelt de andere partij daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

13.3 Partijen werken redelijkerwijs mee aan de vaststelling van de oorzaak, omvang en eventuele herstelmogelijkheden.

13.4 Wanneer mogelijk wordt schade vastgelegd met foto's, beschrijvingen en relevante bewijsstukken.

13.5 CombiMultidiensten heeft het recht een redelijk voorstel voor herstel of schadeafwikkeling te doen, zonder dat wettelijke rechten op passende schadevergoeding worden uitgesloten.

13.6 CombiMultidiensten is niet aansprakelijk voor schade die niet aan haar kan worden toegerekend, waaronder schade die uitsluitend voortvloeit uit reeds aanwezige gebreken of omstandigheden waarvoor zij niet verantwoordelijk is.

13.7 Voor zakelijke opdrachtgevers kan aansprakelijkheid voor bepaalde vermogensschade worden beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico, mits dit in de omstandigheden een redelijke beperking vormt.

13.8 Indien bij een zakelijke opdracht geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, geldt als voorgestelde aanvullende aansprakelijkheidsgrens maximaal het bedrag van de voor de betreffende opdracht betaalde of verschuldigde vergoeding over de laatste twaalf maanden, met een minimum van € 2.500. Voor eenmalige opdrachten geldt hetzelfde minimum. Deze beperking is uitsluitend van toepassing voor zover zij wettelijk is toegestaan en wordt opgenomen na toetsing aan de verzekeringsdekking en aard van de opdrachten.

13.9 De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding, noch in andere gevallen waarin aansprakelijkheid wettelijk niet mag worden beperkt.

13.10 Voor consumenten gelden de wettelijke aansprakelijkheidsregels. Deze voorwaarden beperken geen aanspraken die op grond van dwingend consumentenrecht bestaan.

13.11 Een opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om verdere schade te beperken, voor zover dat in de omstandigheden mag worden verwacht.

Artikel 14 – Overmacht

14.1 Onder overmacht wordt verstaan een omstandigheid die naar toepasselijk recht niet aan de betrokken partij kan worden toegerekend en waardoor nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is.

14.2 Voorbeelden kunnen zijn: ernstige calamiteiten, overheidsmaatregelen, extreme weersomstandigheden die veilige uitvoering verhinderen, of langdurige verstoringen van essentiële voorzieningen.

14.3 Gewone personeelsuitval, voorzienbare planningsproblemen en gebruikelijke bedrijfsrisico's gelden niet zonder meer als overmacht.

14.4 De getroffen partij informeert de andere partij zo spoedig mogelijk over de gevolgen en de verwachte duur.

14.5 Partijen onderzoeken waar mogelijk een redelijke alternatieve uitvoering of nieuwe planning.

14.6 Wanneer de overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt en verdere uitvoering redelijkerwijs niet meer kan worden verlangd, mogen partijen de nog niet uitgevoerde verplichtingen beëindigen, voor zover de wet dit toestaat.

14.7 Voor prestaties die aantoonbaar en rechtsgeldig zijn uitgevoerd, blijft een passende vergoeding verschuldigd.

Artikel 15 – Algemene bepalingen over prijzen en facturatie

15.1 De overeengekomen prijs en de wijze van berekening worden vóór het aangaan van de overeenkomst meegedeeld.

15.2 Aan zakelijke opdrachtgevers mogen prijzen exclusief btw worden vermeld, mits de toepasselijke btw duidelijk wordt aangegeven.

15.3 Aan consumenten worden prijzen inclusief btw en vooraf bekende verplichte bijkomende kosten gecommuniceerd.

15.4 Vooraf niet overeengekomen meerkosten worden niet zonder rechtsgeldige instemming in rekening gebracht.

15.5 Betaling geschiedt op de rekening en binnen de termijn zoals vermeld in de overeenkomst of factuur, voor zover die termijn wettelijk is toegestaan.

15.6 Eventuele voorschotten worden vooraf uitdrukkelijk overeengekomen.

15.7 Bij verschil tussen de offerte en een factuur verstrekt CombiMultidiensten op verzoek een toelichting.

DEEL B – Zakelijke opdrachtgevers

De bepalingen van dit deel gelden uitsluitend voor opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Artikel 16 – Zakelijke betaling

16.1 De standaardbetalingstermijn bedraagt dertig kalenderdagen na factuurdatum, tenzij rechtsgeldig een andere termijn is overeengekomen.

16.2 Na het verstrijken van de betalingstermijn is de zakelijke opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan, wettelijke handelsrente verschuldigd.

16.3 Redelijke buitengerechtelijke incassokosten kunnen overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regeling worden gevorderd.

16.4 Bij aanhoudende betalingsachterstand mag CombiMultidiensten, na een passende schriftelijke waarschuwing en met inachtneming van de wettelijke vereisten, toekomstige werkzaamheden opschorten.

16.5 Opschorting wordt zoveel mogelijk beperkt tot hetgeen in verhouding staat tot de betalingsachterstand.

16.6 De opdrachtgever blijft gehouden tot betaling van reeds rechtsgeldig verrichte werkzaamheden.

Artikel 17 – Zakelijke contractduur en opzegging

17.1 De looptijd van een doorlopende overeenkomst wordt opgenomen in de opdrachtbevestiging.

17.2 Wanneer geen vaste einddatum is overeengekomen, geldt een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

17.3 Voor een zakelijke overeenkomst voor onbepaalde tijd geldt als uitgangspunt een wederzijdse opzegtermijn van één kalendermaand, tenzij schriftelijk een andere redelijke termijn is overeengekomen.

17.4 Een overeenkomst voor bepaalde tijd eindigt op de overeengekomen einddatum, tenzij partijen vooraf uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

17.5 Stilzwijgende verlenging van zakelijke overeenkomsten is uitsluitend van toepassing indien de overeenkomst duidelijk vermeldt dat en onder welke voorwaarden verlenging plaatsvindt.

17.6 Tussentijdse beëindiging van een overeenkomst voor bepaalde tijd geschiedt overeenkomstig de gemaakte afspraken en de toepasselijke wettelijke bepalingen.

17.7 Beide partijen kunnen een overeenkomst ontbinden wanneer de andere partij wezenlijk tekortschiet en, voor zover vereist, na een redelijke gelegenheid tot herstel niet alsnog nakomt.

17.8 Eventuele beëindigingsvergoedingen moeten redelijk, vooraf kenbaar en in verhouding tot aantoonbare belangen en kosten zijn.

Artikel 18 – Zakelijke annulering

18.1 Annulering van een geplande eenmalige opdracht dient zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden gemeld.

18.2 Bij annulering mogen aantoonbare, redelijke en niet meer te vermijden voorbereidings- of reserveringskosten in rekening worden gebracht, voor zover de wet en de overeenkomst dit toestaan.

18.3 Reeds uitgevoerde werkzaamheden worden naar verhouding gefactureerd.

18.4 Bij annulering van periodieke werkzaamheden wordt in overleg bekeken of de werkzaamheden kunnen worden verplaatst.

18.5 CombiMultidiensten beperkt haar schade waar redelijkerwijs mogelijk, bijvoorbeeld door gereserveerde capaciteit elders in te zetten.

18.6 Van een vaste annuleringsvergoeding is alleen sprake wanneer deze vooraf afzonderlijk en duidelijk is overeengekomen.

Artikel 19 – Zakelijke tariefaanpassing

19.1 Bij doorlopende zakelijke overeenkomsten kunnen partijen jaarlijkse indexering overeenkomen, bijvoorbeeld op basis van een vooraf benoemde CBS-index.

19.2 De gekozen index, peildatum en berekeningsmethode worden in de offerte of overeenkomst opgenomen.

19.3 Andere tariefwijzigingen wegens aantoonbare wijzigingen van loon-, cao-, materiaal- of wettelijke kosten kunnen worden voorgesteld, mits hiervoor een voldoende duidelijke contractuele grondslag bestaat.

19.4 Voorgenomen tariefwijzigingen worden in beginsel minimaal dertig dagen vooraf schriftelijk medegedeeld.

19.5 Voor substantiële wijzigingen die niet reeds uit een overeengekomen objectieve indexeringsformule volgen, overleggen partijen over voortzetting of beëindiging.

19.6 Een wijziging van het toepasselijke wettelijke btw-tarief wordt conform de wet verwerkt.

Artikel 20 – Zakelijke toegang, continuïteit en beveiliging

20.1 Bij werkzaamheden buiten reguliere openingstijden worden afspraken gemaakt over toegang, alarmprocedures en eventuele contactpersonen.

20.2 Zakelijke opdrachtgevers zorgen dat overeengekomen veiligheids- en toegangsprocedures uitvoerbaar zijn.

20.3 Eventuele specifieke eisen voor screening, legitimatie of veiligheidsopleiding worden vooraf besproken.

20.4 CombiMultidiensten informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk bij incidenten die de veiligheid, toegang of continuïteit wezenlijk beïnvloeden.

20.5 Indien noodzakelijk kan een afzonderlijk beveiligings- of sleutelprotocol onderdeel uitmaken van de overeenkomst.

DEEL C – Particuliere opdrachtgevers

De bepalingen van dit deel gelden uitsluitend voor consumenten. Wettelijke consumentenrechten worden door deze voorwaarden niet beperkt.

Artikel 21 – Consumentenprijzen en betaling

21.1 Alle aan consumenten gecommuniceerde totaalprijzen zijn inclusief de toepasselijke btw en vooraf bekende verplichte bijkomende kosten.

21.2 De consument ontvangt vóór contractsluiting duidelijke informatie over de prijs, betalingswijze, werkzaamheden en eventuele aanvullende kosten.

21.3 Voor zover geen afwijkende rechtsgeldige termijn is overeengekomen, geldt een betalingstermijn van veertien kalenderdagen na ontvangst van de factuur.

21.4 Bij betalingsachterstand kan wettelijke rente verschuldigd worden overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

21.5 Voordat buitengerechtelijke incassokosten aan een consument worden berekend, ontvangt deze de wettelijk vereiste kosteloze veertiendagenaanmaning, waarin de verschuldigde incassokosten correct worden vermeld.

21.6 Incassokosten worden uitsluitend berekend binnen de wettelijke grenzen.

21.7 De consument behoudt alle wettelijke rechten bij ondeugdelijke of niet-uitgevoerde dienstverlening.

Artikel 22 – Herroepingsrecht

22.1 Wanneer de overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte is gesloten en geen wettelijke uitzondering van toepassing is, beschikt de consument in beginsel over een herroepingsrecht van veertien dagen.

22.2 Bij diensten begint de wettelijke herroepingstermijn in beginsel op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

22.3 De consument mag binnen deze termijn zonder opgave van redenen de overeenkomst herroepen.

22.4 Herroeping kan plaatsvinden via een ondubbelzinnige verklaring, bijvoorbeeld per e-mail, via het wettelijke modelformulier of via een aangeboden online herroepingsfunctie.

22.5 Wanneer de wettelijke verplichting tot een online herroepingsfunctie van toepassing is, biedt CombiMultidiensten een eenvoudig toegankelijke functie waarmee consumenten hun herroepingsrecht kunnen uitoefenen.

22.6 De ontvangst van een herroepingsverklaring wordt overeenkomstig de wettelijke vereisten bevestigd.

22.7 Ontvangen betalingen worden bij een geldige herroeping binnen de wettelijke termijn van veertien dagen terugbetaald, behoudens wettelijk toegestane verrekening voor reeds verrichte diensten.

22.8 Indien de consument uitdrukkelijk verzoekt om werkzaamheden tijdens de herroepingstermijn te laten beginnen en aan de wettelijke informatie- en toestemmingsvereisten is voldaan, kan bij herroeping een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor de daadwerkelijk geleverde dienstverlening.

22.9 Bij volledige uitvoering van een dienst tijdens de herroepingstermijn kan het herroepingsrecht alleen vervallen wanneer aan alle wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan, waaronder de vereiste uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en erkenning door de consument.

22.10 Indien CombiMultidiensten de wettelijk verplichte informatie of toestemmingsprocedure niet correct heeft verzorgd, gelden de wettelijke gevolgen, waaronder eventueel verlenging van de herroepingstermijn of het vervallen van een betalingsverplichting voor reeds verrichte diensten.

22.11 Wanneer de wet een uitzondering op het herroepingsrecht bepaalt, wordt dit vóór contractsluiting duidelijk aan de consument meegedeeld.

Artikel 23 – Annulering en opzegging door consumenten

23.1 Een consument kan een eenmalige opdracht annuleren of opzeggen overeenkomstig de aard van de overeenkomst en de toepasselijke wettelijke regels.

23.2 Voor overeenkomsten van opdracht gelden de relevante wettelijke bepalingen, waaronder de regels over opzegging en eventueel verschuldigd redelijk loon. Voor werkzaamheden die juridisch als aanneming van werk kwalificeren kunnen andere regels gelden.

23.3 Een eventuele vergoeding bij beëindiging mag uitsluitend worden gevraagd voor zover hiervoor een geldige wettelijke of contractuele grondslag bestaat en de vergoeding redelijk is.

23.4 Voor doorlopende consumentenovereenkomsten worden de vaste looptijd, verlenging en opzegmogelijkheden vooraf duidelijk vermeld.

23.5 Na stilzwijgende voortzetting voor onbepaalde tijd kan een consument, wanneer de wettelijke abonnementsregels van toepassing zijn, opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand.

23.6 Opzegging kan plaatsvinden via een redelijk toegankelijk schriftelijk of elektronisch kanaal. Wanneer de wet dat verlangt, kan de consument ten minste opzeggen via dezelfde methode waarmee de overeenkomst is aangegaan.

23.7 Bij het niet-nakomen van wezenlijke verplichtingen door CombiMultidiensten behoudt de consument diens wettelijke rechten op herstel, prijsvermindering, schadevergoeding of ontbinding, voor zover toepasselijk.

Artikel 24 – Wijziging van consumentenovereenkomsten

24.1 Wijzigingen in tarieven of overige wezenlijke contractvoorwaarden worden niet zonder geldige contractuele grondslag doorgevoerd.

24.2 Bij een overeengekomen prijsindexering wordt vooraf duidelijk uitgelegd volgens welke objectieve methode deze plaatsvindt.

24.3 Een voorgenomen nadelige wijziging wordt tijdig aangekondigd.

24.4 Wanneer de wet bij een wijziging een opzeggingsrecht voorschrijft, kan de consument hiervan gebruikmaken.

24.5 Wijzigingen in werkzaamheden of frequenties worden vooraf overeengekomen.

24.6 Dwingendrechtelijke bepalingen over prijswijzigingen en consumentenbescherming blijven onverkort van toepassing.

Artikel 25 – Kwaliteit en wettelijke consumentenrechten

25.1 CombiMultidiensten zal de diensten met de zorgvuldigheid uitvoeren die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend dienstverlener mag worden verwacht.

25.2 De consument heeft recht op uitvoering overeenkomstig de gemaakte afspraken en de toepasselijke wetgeving.

25.3 Bij klachten biedt CombiMultidiensten een passende mogelijkheid om een geconstateerd gebrek te onderzoeken en waar redelijkerwijs mogelijk te herstellen.

25.4 Wanneer herstel niet mogelijk of niet passend is, blijven de wettelijke aanspraken van de consument bestaan.

25.5 Geen enkele bepaling in deze algemene voorwaarden strekt tot uitsluiting of beperking van wettelijke consumentenrechten.

DEEL D – Slotbepalingen

Artikel 26 – Wijziging van algemene voorwaarden

26.1 CombiMultidiensten kan haar algemene voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten aanpassen.

26.2 Voor bestaande overeenkomsten geldt een wijziging uitsluitend wanneer daarvoor een geldige contractuele en wettelijke grondslag bestaat.

26.3 Bij lopende consumentenovereenkomsten worden wijzigingen tijdig bekendgemaakt en worden gewijzigde voorwaarden daadwerkelijk verstrekt.

26.4 Een wijziging werkt niet met terugwerkende kracht, tenzij dit wettelijk is toegestaan en rechtsgeldig overeengekomen.

26.5 Op verzoek wordt aangegeven welke versie van de voorwaarden op een overeenkomst van toepassing is.

Artikel 27 – Geschillen en toepasselijk recht

27.1 Op overeenkomsten met CombiMultidiensten is Nederlands recht van toepassing, onverminderd dwingendrechtelijke bepalingen die een consument beschermen.

27.2 Partijen proberen geschillen eerst in onderling overleg op te lossen.

27.3 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via de opgegeven contactgegevens.

27.4 Wanneer een geschil niet in overleg wordt opgelost, kan het aan de volgens de wet bevoegde rechter worden voorgelegd.

27.5 Ten aanzien van consumenten wordt geen forumkeuze gehanteerd die afbreuk doet aan hun wettelijke bescherming.

27.6 Voor zakelijke opdrachtgevers kan schriftelijk een bevoegde rechter worden aangewezen, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 28 – Overdracht van overeenkomsten

28.1 Overdracht van een overeenkomst of de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding vindt uitsluitend plaats voor zover de wet en de gemaakte afspraken dit toelaten.

28.2 Voor contractsoverneming wordt de daarvoor vereiste medewerking verkregen.

28.3 De wettelijke rechten van consumenten en werknemers blijven gerespecteerd.

Artikel 29 – Slotverklaring

29.1 Deze voorwaarden zijn opgesteld voor schoonmaakwerkzaamheden en facilitaire dienstverlening aan zakelijke en particuliere opdrachtgevers.

29.2 De opdrachtgever ontvangt vóór of bij het aangaan van de overeenkomst de toepasselijke algemene voorwaarden.

29.3 De overeenkomst, opdrachtbevestiging en eventueel overeengekomen bijlagen vormen samen de contractuele afspraken tussen partijen.

29.4 Voor zover deze voorwaarden onvoldoende voorzien in een situatie, zijn de relevante bepalingen van Nederlands recht van toepassing.

29.5 Deze voorwaarden treden voor nieuwe overeenkomsten in werking op de datum die bij definitieve vaststelling en publicatie wordt vermeld.

Bijlage 1 – Modelformulier herroeping

Dit formulier is bedoeld voor consumenten die gebruik willen maken van een toepasselijk wettelijk herroepingsrecht. Gebruik is niet verplicht; een andere ondubbelzinnige verklaring is eveneens toegestaan.

Aan: Combi Multidiensten

- Combi Multidiensten
- Hoogewoud 22
- 1689BE Zwaag
- administratie@combimultidiensten.nl
- Bel ons op werkdagen
- KvK: 51659816
- Btw-nummer: NL850115723B01

Herroepingsverklaring

Hierbij deel ik u mee dat ik onze overeenkomst betreffende de volgende dienstverlening herroep:

- Omschrijving dienstverlening: .....
- Datum overeenkomst: .....
- Naam consument: .....
- Adres consument: .....
- Datum herroepingsverklaring: .....
- Handtekening (alleen nodig bij verstrekking op papier): .....

Bijlage 2 – Aanvullend werkprogramma

Bij periodieke schoonmaakcontracten verdient het aanbeveling de volgende afspraken afzonderlijk vast te leggen. Deze bijlage wordt pas contractueel bindend nadat de relevante gegevens zijn ingevuld en partijen hiermee hebben ingestemd.

- De schoon te maken ruimten en oppervlakten.
- De frequentie van de werkzaamheden.
- Het overeengekomen kwaliteitsniveau en eventuele controlemethode.

- De werkdagen, tijdvakken en toegangsprocedures.
- De werkzaamheden die buiten de standaardopdracht vallen.
- Beschikbaarstelling en opslag van materialen.
- Contactpersonen voor operationele afstemming.
- De prijs en overeengekomen indexeringsregeling.
- De contractduur en opzegregeling.
- Eventuele bijzondere veiligheids- en geheimhoudingsafspraken.