

Algemene voorwaarden

Versie 19 september 2026

Afspraken voor schoonmaak, glasbewassing en aanvullende reiniging bij VvE's en vastgoed. In de offerte of opdrachtbevestiging staat wat wij voor uw gebouw uitvoeren. Deze voorwaarden regelen de afspraken daaromheen.

1. Opdracht en offerte

Met 'wij' bedoelen we Van Klaveren Schoonmaakdiensten. De opdrachtgever is de persoon of organisatie die de opdracht aan ons verstrekt. Een beheerder of vertegenwoordiger vermeldt namens welke VvE of andere partij de opdracht wordt gegeven en zorgt dat hij of zij daartoe bevoegd is. De opdrachtbevestiging vermeldt wie opdrachtgever en betalingsplichtige is.

Deze voorwaarden gelden als wij ze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing hebben verklaard en beschikbaar hebben gesteld. Een offerte, werkprogramma of opdrachtbevestiging met een uitdrukkelijk afwijkende afspraak gaat voor op deze voorwaarden. Van toepassing zijnde dwingende wettelijke regels blijven altijd gelden.

In een offerte omschrijven wij de werkzaamheden, de prijs of berekeningswijze en de eventuele geldigheidsduur. Een opdracht komt tot stand zodra beide partijen akkoord zijn over de werkzaamheden en de voorwaarden; dit leggen we schriftelijk vast, bijvoorbeeld per e-mail. Een aanvraag via de website is op zichzelf nog geen opdracht. Een wijziging van deze webpagina verandert een bestaande overeenkomst niet automatisch.

2. Werkprogramma en omvang

We leggen vast op welk adres we werken, welke ruimtes of oppervlakken we behandelen en hoe vaak de werkzaamheden plaatsvinden. Bij periodieke schoonmaak onderscheiden we terugkerende taken en werkzaamheden die minder vaak nodig zijn. Voor glasbewassing spreken we af of binnenzijde, buitenzijde, kozijnen en glas van afzonderlijke woningen zijn inbegrepen.

Alleen de overeengekomen werkzaamheden zijn inbegrepen. Specialistische vervuiling, extra vervuiling na een verbouwing of incident, verplaatsing van zware voorwerpen en aanvullende reiniging vallen alleen onder de opdracht als dit is afgesproken. We bespreken een uitbreiding en de kosten daarvan voordat we het extra werk uitvoeren.

Reiniging is geen bouwkundig herstel. Verwering, verkleuring, beschadigde coatings of aantasting van het materiaal kunnen na reiniging zichtbaar blijven. We stemmen de methode af op het materiaal en de vastgestelde situatie en bespreken voorzienbare beperkingen. Een specifiek eindresultaat geldt alleen als we dat uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

3. Toegang en veilig werken

De opdrachtgever zorgt op het afgesproken moment voor toegang tot de te reinigen delen en geeft tijdig informatie over relevante bijzonderheden. Denk aan kwetsbare materialen, bekende lekkages, losse onderdelen, werkzaamheden van anderen, alarmen en gebruiksbeperkingen. We spreken af wie bewoners informeert, ramen laat sluiten en obstakels verwijdt.

We leggen vast hoe toegangsmiddelen, sleutels en codes worden verstrekt en bewaard. Wij gebruiken deze uitsluitend voor de opdracht, beperken de toegang tot betrokken uitvoerders en melden verlies of een vermoedelijk beveiligingsprobleem zo spoedig mogelijk. Na beëindiging leveren we verstrekte sleutels in en stemmen we het intrekken van toegang af.

Benodigd water, elektriciteit, parkeerruimte, een hoogwerker of een gebouwgebonden installatie worden vooraf besproken. Wij beoordelen of we veilig kunnen werken. De opdrachtgever zorgt voor de afgesproken voorzieningen en verstrekt beschikbare gebruiks- en keuringsinformatie van eigen installaties. Wij gebruiken geen voorziening als de veiligheid onvoldoende vaststaat.

Bij een onveilige situatie onderbreken we het betreffende werk en overleggen we over een oplossing. Extra kosten worden niet automatisch doorbelast: we bespreken eerst de oorzaak, een veilige aanpak en eventuele gevolgen voor de prijs en planning.

4. Planning, uitvoering en verplaatsen

Wij voeren de opdracht zorgvuldig en met voor het werk geschikte middelen uit. We stemmen een uitvoeringsdatum, tijdvak of frequentie af en informeren de contactpersoon zodra een relevante wijziging voorzienbaar is. Een genoemd tijdstip is alleen een fatale termijn als dit uitdrukkelijk zo is afgesproken.

Weersomstandigheden kunnen veilig of verantwoord buitenwerk verhinderen, bijvoorbeeld bij vorst, harde wind of onweer. We bespreken dan een nieuwe planning. Uitstel betekent niet dat een vervangende ronde op een vaste eerstvolgende dag wordt gegarandeerd. Voor niet-uitgevoerd werk brengen we geen volledige uitvoering in rekening; eventuele al gemaakte kosten beoordelen we volgens de afspraken over verplaatsen en beëindiging.

Wilt u een afspraak wijzigen, laat dit dan zo vroeg mogelijk weten. Bij verhindering van onze kant informeren wij u en zoeken we samen een passend moment. Als toegang door een omstandigheid aan de kant van de opdrachtgever ontbreekt of een opdracht wordt geannuleerd, kunnen aantoonbare, redelijke en onvermijdbare kosten verschuldigd zijn, voor zover de overeenkomst en de wet dat toelaten. Bespaarde kosten en vervangend werk worden daarbij meegewogen. Er geldt op grond van deze voorwaarden geen vast annulerings- of boetebedrag.

5. Prijzen, kosten en meerwerk

De offerte vermeldt of de prijs vast is, per ronde geldt of op basis van uren of eenheden wordt berekend. We vermelden ook de btw en eventuele afzonderlijke kosten, zoals materieelhuur of afgesproken voorrijkosten. Bij een offerte aan een consument tonen we de totaalprijs inclusief btw en overige voorzienbare verplichte kosten.

Websiteprijzen en eerste schattingen zijn indicatief, tenzij we uitdrukkelijk een vast aanbod doen. De uiteindelijke prijs hangt onder meer af van de omvang, vervuiling, bereikbaarheid en benodigde

werktijd. Als een betrouwbare vaste prijs vooraf niet mogelijk is, leggen we de berekeningswijze en zo mogelijk een raming vast.

Blijkt tijdens het werk dat extra werkzaamheden of voorzieningen nodig zijn, dan leggen we de noodzaak, de kosten en de gevolgen voor de planning eerst voor. Meerwerk voeren we pas uit na akkoord van een bevoegde contactpersoon. Dringende maatregelen om onmiddellijk gevaar of verdere schade te beperken blijven beperkt tot wat redelijkerwijs nodig is; we informeren de opdrachtgever daarbij zo snel mogelijk.

Een tariefwijziging bij een lopende opdracht vindt alleen plaats volgens een vooraf afgesproken duidelijke regeling of na nieuw akkoord. Een algemene stijging van onze kosten geeft op zichzelf geen recht om een afgesproken vast tarief achteraf te verhogen.

6. Facturen en betaling

We factureren volgens het afgesproken moment of de afgesproken periode. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur. De factuur vermeldt de uitgevoerde of overeengekomen werkzaamheden en de kosten. Meld een mogelijke fout zo spoedig mogelijk, zodat we deze kunnen onderzoeken.

Bij een betalingsachterstand nemen we contact op en geven we waar vereist een aanmaning met een redelijke termijn. Rente en incassokosten kunnen alleen worden berekend als en voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. Voor consumenten geldt onder meer de wettelijk vereiste kosteloze veertiendagenbrief voordat incassokosten verschuldigd kunnen zijn. De enkele hoedanigheid van VvE betekent niet dat automatisch de regels voor handelstransacties gelden.

Bij een voldoende ernstige tekortkoming in de betaling mogen we werkzaamheden alleen opschorten voor zover de wet dit toestaat en de maatregel in verhouding staat tot de achterstand. We kondigen dit vooraf schriftelijk aan, tenzij een uitzonderlijke situatie dat redelijkerwijs onmogelijk maakt. Wettelijke rechten om een betwist bedrag op te schorten of te verrekenen worden door deze voorwaarden niet uitgesloten.

7. Looptijd en beëindiging

Een eenmalige opdracht eindigt na uitvoering en afwikkeling. Voor periodieke werkzaamheden leggen we de startdatum en de eventuele vaste looptijd vast. Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt niet automatisch opnieuw voor een vaste termijn verlengd, tenzij dit uitdrukkelijk en rechtsgeldig is afgesproken.

Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door beide partijen schriftelijk, ook per e-mail, worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand, tenzij een andere geldige afspraak of wettelijke regel geldt. Bij een vaste looptijd gelden de overeengekomen afspraken en de wettelijke mogelijkheden voor tussentijdse beëindiging. Wettelijke opzeggingsrechten van consumenten blijven onverkort bestaan.

Komt een partij een wezenlijke verplichting niet na, dan krijgt zij in beginsel eerst schriftelijk een redelijke gelegenheid om dit te herstellen. Als herstel uitblijft, of een ingebrekestelling volgens de wet niet nodig is, kan de andere partij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

Bij beëindiging maken we een overzicht van uitgevoerde werkzaamheden, vooruitbetalingen en eventuele rechtmatig verschuldigde kosten. We verrekenen vooruitbetaalde bedragen voor werk dat niet meer wordt uitgevoerd met wat nog daadwerkelijk verschuldigd is. Sleutels, toegang en eventuele openstaande praktische zaken worden zorgvuldig afgehandeld.

8. Klachten, herstel en aansprakelijkheid

Bent u niet tevreden over het werk of constateert u schade, meld dit dan binnen bekwame tijd nadat u dit heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Vermeld het adres, de uitvoeringsdatum en wat er volgens u niet goed is gegaan. Foto's kunnen helpen bij het onderzoek. Deze voorwaarden bevatten geen automatische vervaltermijn van enkele dagen voor klachten of schade.

We onderzoeken de melding en krijgen, waar dat redelijk is, gelegenheid om het werk te bekijken en een aan ons toe te rekenen tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen. Spreek vooraf met ons af als herstel door een derde nodig lijkt. In een noodsituatie mogen redelijke maatregelen worden genomen om verdere schade te beperken; informeer ons dan zo snel mogelijk.

Voor schade waarvoor wij volgens de wet aansprakelijk zijn, blijven wij aansprakelijk. Het bestaan en de omvang van een eventuele schadevergoeding worden beoordeeld volgens de wet, waaronder het verband met het werk en eventuele omstandigheden aan beide kanten.

Bestaande gebreken of normale slijtage zijn niet op zichzelf door ons veroorzaakte schade. Dat neemt onze plicht niet weg om zorgvuldig te werken, rekening te houden met kenbare risico's en te waarschuwen waar dit redelijkerwijs nodig is. Beide partijen nemen redelijke maatregelen om verdere schade te voorkomen.

9. Overmacht en vertrouwelijkheid

Van overmacht is alleen sprake als een tekortkoming volgens de wet niet aan de betreffende partij kan worden toegerekend. Een tegenvaller, ziekte of hogere kosten vormen dus niet automatisch overmacht. De partij die zich op overmacht beroept, meldt de belemmering en de verwachte gevolgen zo spoedig mogelijk en spant zich redelijkerwijs in om de gevolgen te beperken.

We overleggen over uitstel, gedeeltelijke uitvoering of een andere passende oplossing. Als uitvoering blijvend onmogelijk wordt of uitstel niet langer redelijk is, gelden de wettelijke mogelijkheden voor beëindiging. Uitgevoerd werk en eventuele vooruitbetalingen worden naar behoren afgerekend; niet-uitgevoerd werk wordt niet zonder grond als uitgevoerd gefactureerd.

Wij behandelen vertrouwelijke informatie over gebouwen, bewoners en toegang zorgvuldig. Persoonsgegevens gebruiken we voor zover nodig voor de opdracht of een geldige wettelijke grondslag. Als voor bepaalde werkzaamheden een verwerkersovereenkomst nodig is, spreken partijen die afzonderlijk af. Deze voorwaarden geven geen algemene toestemming om herkenbare personen, namen of foto's van een complex voor reclame te publiceren.

10. Consumentenrechten, recht en geschillen

Deze voorwaarden zijn opgesteld met VvE's en zakelijke opdrachtgevers als belangrijkste doelgroep. Als de opdrachtgever een consument is, gaan dwingende consumentenrechten voor. Ook eventuele wettelijke bescherming die in een concreet geval aan een andere opdrachtgever toekomt, wordt niet uitgesloten.

Bij een consumentenovereenkomst op afstand of buiten de verkoopp ruimte kan een wettelijk herroepingsrecht gelden. Voor diensten bedraagt de gebruikelijke wettelijke bedenktijd 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. Waar dit recht van toepassing is, verstrekken wij vóór het sluiten de vereiste informatie en het modelformulier. Een consument kan ook met een andere ondubbelzinnige verklaring herroepen.

Beginnen binnen de bedenktijd gebeurt alleen op uitdrukkelijk verzoek van de consument en met de vereiste voorafgaande informatie. Bij herroeping is alleen onder de wettelijke voorwaarden een evenredige vergoeding voor reeds verrichte diensten verschuldigd. Het herroepingsrecht vervalt bij volledige uitvoering uitsluitend als aan alle wettelijke vereisten is voldaan, waaronder de vereiste instemming en erkenning vooraf.

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, met behoud van dwingende bescherming die volgens het toepasselijke recht moet gelden. Bij een verschil van inzicht proberen we eerst samen een oplossing te vinden. Lukt dat niet, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. We leggen een consument geen verplichte arbitrage of afwijkende rechter op.

Is een bepaling ongeldig of niet afdwingbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden voor zover dat rechtens mogelijk is. Een eventuele vervangende afspraak moet wettelijk toegestaan en redelijk zijn. Voor vragen over de overeenkomst kunt u contact opnemen via onze contactpagina.