

ALGEMENE VOORWAARDEN
Vloerisolatie Friesland
KvK: 75445700

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden (AV) gelden de volgende definities:

- 1.1** Opdrachtnemer: het isolatiebedrijf (Vloerisolatie Friesland) dat deze AV gebruikt of zich hierop beroept.
- 1.2** Opdrachtgever: de wederpartij van het isolatiebedrijf (zakelijke en particuliere opdrachtgevers).
- 1.3** Werkdag: doordeweekse dagen niet zijnde van overheidswege of bij CAO voorgeschreven vrije dagen en niet zijnde de bouwzomervakantie (drie weken conform het zgn. terugvaladvies voor de regio waar opdrachtnemer gevestigd is) of de bouwkerstvakantie (twee weken).

Artikel 2 – Offerte en overeenkomst

- 2.1** Deze AV zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van Vloerisolatie Friesland. Indien ook andere voorwaarden van toepassing zijn, prevaleren in geval van strijdigheid tussen bepalingen, de bepalingen uit deze AV.
- 2.2** Een opdrachtgever aanvaardt de offerte van opdrachtnemer (incl. deze AV) indien opdrachtnemer het geoffreerde werk aanvangt.

Artikel 3 – Rechten en verplichtingen

- 3.1** Opdrachtnemer zal het werk goed en deugdelijk uitvoeren (zie ook art. 9.3) op werkdagen binnen de normale gebruikelijke werktijden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.2** Opdrachtgever staat in voor de juistheid van de door hem verschaft informatie (zoals tekeningen, maten, e.d.). Indien er sprake is van onjuistheden of tegenstrijdigheden in dergelijke informatie, geeft dat opdrachtnemer recht op meerwerkvergoeding.
- 3.3** Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor (het verkrijgen van) alle benodigde vergunningen, ontheffingen en beschikkingen e.d. Opdrachtgever verzorgt deze.
- 3.4** Opdrachtgever zorgt voor ongestoorde toegang tot het werk, dat het werk ononderbroken uitgevoerd kan worden en dat (werkzaamheden van) derden niet het werk van opdrachtnemer belemmeren of vertragen. Indien hieraan niet voldaan wordt, geeft dat recht op betaling van de extra kosten en/of stagnatieschade voor opdrachtnemer, waaronder begrepen kosten voortkomend uit vertraging van de aanvang van het werk die niet te wijten is aan opdrachtnemer.
- 3.5** Opdrachtgever draagt het risico van schade veroorzaakt door gebreken in materialen, hulpmiddelen en voorzieningen die door hem ter beschikking zijn gesteld dan wel zijn verlangd;
- 3.6** Opdrachtgever draagt desgevraagd zorg voor deugdelijke en voldoende opslagruimte voor materialen, gereedschappen e.d.
- 3.7** Opdrachtgever zorgt voor water en elektriciteit t.b.v. het werk en sanitaire gelegenheid t.b.v. het personeel van opdrachtnemer.
- 3.8** Opdrachtgever draagt zorg voor bescherming van het werk tegen diefstal, vernieling en andere van buiten komende invloeden, zoals ook weersinvloeden als regen, vorst, e.d.
- 3.9** De voorgaande leden 3.6 t/m 3.8 zijn niet van toepassing in het geval van particuliere opdrachtgevers.

Artikel 4 – Prijzen

4.1 Alle door opdrachtnemer genoemde prijzen en bedragen zijn exclusief BTW tenzij anders vermeld.

4.2 In het geval een opdracht wordt geannuleerd door opdrachtgever, is opdrachtgever gehouden tot vergoeding van 30% van de aanneemsom tenzij de gemaakte kosten hoger zijn dan 30% van de aanneemsom. Indien dit het geval is, dan is de opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle gemaakte kosten ex art. 7:764 BW waaronder begrepen een vaste winstoverslag van 20% (van de aanneemsom).

4.3 Als na aanvaarding van een opdracht, de prijzen van enig onderdeel van het aangenomen werk en/of materialen en/of arbeidskosten met meer dan 10% stijgen t.o.v. het peil op de offertedatum, is opdrachtnemer gerechtigd die hogere kosten aan opdrachtgever door te berekenen (onafhankelijk van de voorzienbaarheid van deze prijsstijging)

Artikel 5 – Aanvang, duur en einde werk

5.1 Door opdrachtnemer genoemde termijnen of data zijn indicatief (hebben géén fataal karakter).

5.2 Werkdagen gelden als onwerkbaar indien meer dan de helft van de dag door enige invloed die niet aan opdrachtnemer is toe te rekenen, niet gewerkt kan worden.

Onwerkbaarheid leidt tot verlenging van de planning of uitvoeringstermijn, zoals ook alle andere wijzigingen in het werk c.q. meerwerk, kostenverhogende omstandigheden en overmacht tot verlenging van de planning of uitvoeringstermijn leiden (zonder dat voorafgaand schriftelijk bericht vereist is).

5.3 Onder overmacht wordt verstaan: oorlog, mobilisatie, oproer, onlusten, blokkade, verkeersbelemmeringen, stakingen, gedwongen stilstand, brand, watersnood of abnormale waterstand, epidemie of ziekte van personeel, vandalisme, bezetting (ook door krakers), atoomkernreacties, milieuramp, milieuverontreiniging, demonstraties, acties van maatschappelijke groeperingen, in- of uitvoerverbod of andere beperkende maatregelen van overheidswege, sneeuw- of ijsbelemmering of door enige andere oorzaak, belemmering van toelevering van de benodigde grondstoffen, materialen of onderdelen, belemmeringen waardoor het werk niet bereikt kan worden door personeel, enz.

Artikel 6 – Oplevering / aansprakelijkheid

6.1 Oplevering van het werk vindt in onderling overleg plaats. Leverings- of uitvoeringstermijnen gelden nimmer als fataal en oplevering kan enkel gevorderd worden na schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn voor uitvoering en oplevering van het werk wordt gegeven. Pas na verloop van die termijn kan er sprake zijn van verzuim en/of schadeplichtigheid van opdrachtnemer.

6.2 Vindt geen oplevering plaats, dan geldt het werk als (deels) opgeleverd door (gedeeltelijke) ingebruikname tenzij en voor zover opdrachtgever tijdig een uitdrukkelijk voorbehoud heeft gemaakt.

6.3 Door oplevering van het werk gaat het risico van het werk over op opdrachtgever en is opdrachtnemer niet meer aansprakelijk voor kenbare gebreken (tenzij deze zijn aangemerkt als opleveringspunt).

6.4 Opdrachtnemer heeft immer het recht opleveringspunten binnen een redelijke termijn te verhelpen zonder aansprakelijk te zijn voor enige schade.

Artikel 7 – Aansprakelijkheid

7.1 Behoudens opzet of grove roekeloosheid van opdrachtnemer, is opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder begrepen stagnatieschade, winstderving, schade van of jegens derden e.d.

7.2 In ieder geval is de schadeplichtigheid van opdrachtnemer altijd beperkt tot een bedrag gelijk aan eenmaal het factuurbedrag terzake van (het deel van) het werk waaruit deze aansprakelijkheid voortkomt of samenhangt.

7.3 Opdrachtgever dient opdrachtnemer altijd een redelijke mogelijkheid te geven tot herstel van gebreken, alvorens er sprake kan zijn van verzuim en schadeplichtigheid van opdrachtnemer, of van ontbinding van de tussen partijen bestaande overeenkomst.

7.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade in welke vorm dan ook, die optreedt bij het (af)boren en/of -zagen van stenen, voegen, (span-)kabels, leidingen, bewapeningen en alle andere zich in het beton, muur of overige te bewerken objecten bevindende.

7.5 Opdrachtnemer is bij het boren van de ventilatiekokers niet aansprakelijk voor eventuele schade aan (span-)kabels, leidingen, bewapeningen en alle andere zich in het beton, muur of overige te bewerken objecten bevindende.

7.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het eventuele stof in en rondom de woning wat zich door het isoleren zal ontwikkelen.

7.7 Opdrachtnemer neemt bij boor- en/of zaagwerkzaamheden alle mogelijke voorzorgmaatregelen ter voorkoming van bevuilding en/of beschadiging door water of andere (vloeistoffen) in en/of op de werklocatie en/of andere (aangrenzende) ruimtes en locaties. De opdrachtgever dient opdrachtnemer altijd op de hoogte te stellen van de eventueel aanwezige (span-)kabels, leidingen, bewapeningen en andere producten in het te bewerken oppervlak, ook indien opdrachtnemer hier zelf niet naar informeert. Indien door het achterwege blijven van dergelijke informatie danwel andere onvoorziene omstandigheden toch (water)schade ontstaat kan opdrachtnemer hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

7.8 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer van aansprakelijkheid jegens derden voortkomende uit uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

Artikel 8 – Betaling

8.1 De factuur dient per pin voldaan te worden direct na het uitvoeren van de desbetreffende werkzaamheden. Met uitzondering wanneer een factuur via een bouwdepot gaat, dient deze uiterlijk binnen 7 werkdagen na de uitvoering voldaan te zijn. Voorgenoemd geldt voor particuliere aangenomen projecten.

8.2 Bij zakelijke opdrachtgevers wordt er een betalingstermijn gehanteerd van 14 dagen na factuurdatum.

8.3 Opdrachtgever dient facturen te betalen zonder enige verrekening. Opdrachtgever heeft géén opschortingsrechten w.b. betaling van de facturen van opdrachtnemer uit welke hoofde ook.

8.4 Bij overschrijding van de sub 8.2 genoemde betalingstermijn, verbeurt opdrachtgever aan opdrachtnemer een vertragingsrente van drie (3) procent per maand of gedeelte van een maand over het onbetaalde bedrag.

8.5 Opdrachtnemer is gerechtigd tot vergoeding van door hem gemaakte incassokosten of buitengerechterlijke kosten, welke immer een minimum van 10% van het openstaande bedrag bedragen danwel minimaal € 250 (danwel het minimumbedrag ex art. 6:96 BW).

8.6 Indien opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet is opdrachtnemer gerechtigd om al zijn (garantie)verplichtingen op te schorten.

Artikel 9 – Reclames en garantie

9.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gebreken die bij oplevering kenbaar waren maar niet gemeld zijn (zie art. 6). Gebreken die later kenbaar worden dienen –op straffe van verval van alle aanspraken van opdrachtgever- binnen 14 dagen nadat deze kenbaar zijn geworden gemeld te zijn aan opdrachtnemer. Dit dient -op straffe van verval van alle aanspraken- schriftelijk te gebeuren.

9.2 Opdrachtgever is akkoord met facturen van opdrachtnemer (ook w.b. de omvang van die facturen) indien niet binnen 8 dagen na factuurdatum, schriftelijk en gemotiveerd bezwaar is gemaakt tegen die factuur en/of de omvang daarvan.

9.3 Opdrachtnemer voert de overeengekomen werkzaamheden deugdelijk uit.

Artikel 10 - Klachtenprocedure Vloerisolatie Friesland

10.1 Indienen van een klacht

Klachten kunnen per e-mail worden ingediend: info@vloerisolatiefriesland.nl. Een klacht bevat minimaal: naam en adres van de opdrachtgever, omschrijving van de klacht, projectadres, datum van uitvoering en (indien mogelijk) foto's of documentatie.

10.2 Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de opdrachtgever een schriftelijke of digitale bevestiging van ontvangst. Hierin staat wie de klacht behandelt en wat de vervolgstappen zijn.

10.3 Onderzoek en beoordeling

De klacht wordt binnen 10 werkdagen inhoudelijk onderzocht. Indien nodig wordt er een afspraak gemaakt voor een inspectie op locatie. Bevindingen en eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een rapport.

10.4 Oplossing en herstel

Indien de klacht gegrond is, wordt kosteloos herstel uitgevoerd binnen een redelijke termijn (uiterlijk binnen 4 weken, tenzij een langere termijn nodig is door weersomstandigheden of materiaalbeschikbaarheid). Indien de klacht ongegrond blijkt, wordt dit gemotiveerd schriftelijk aan de opdrachtgever uitgelegd.

10.5 Afronding

Na afhandeling ontvangt de opdrachtgever een schriftelijke bevestiging van de genomen maatregelen. De klacht wordt intern geregistreerd in het klachtenlogboek.

10.6 Interne evaluatie

Jaarlijks worden alle klachten geëvalueerd tijdens het interne kwaliteitsoverleg. Structurele verbeterpunten worden vastgelegd.

Artikel 11 – Geschillen

11.1 Op alle overeenkomsten met opdrachtnemer is enkel het Nederlands recht toepasselijk