

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden beschrijven de afspraken die gelden wanneer Viako werkzaamheden uitvoert voor een opdrachtgever. We houden ze graag zo duidelijk mogelijk: goede afspraken vooraf zorgen voor een prettige samenwerking achteraf.

1. Wie zijn wij en wanneer gelden deze voorwaarden?

Wij zijn:

Viako Schoonmaakdiensten
Hoofdweg 146
9421PB Bovensmilde
KvK: 99571927
E-mail: hallo@viako.nl

In deze voorwaarden bedoelen we met:

- **Viako:** de partij die de werkzaamheden aanbiedt en uitvoert.
- **Opdrachtgever:** de persoon of organisatie die Viako opdracht geeft.
- **Werkzaamheden:** alle overeengekomen diensten van Viako, waaronder schoonmaak en onderhoud, glas- en watergerelateerde werkzaamheden en groen- en tuinonderhoud.
- **Overeenkomst:** de afspraken tussen Viako en de opdrachtgever, bijvoorbeeld vastgelegd in een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op onze offertes, opdrachten en overeenkomsten, tenzij schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt. Wanneer een offerte of overeenkomst afwijkt van deze algemene voorwaarden, gaan de specifieke afspraken in die offerte of overeenkomst voor.

2. Offertes en het aangaan van een overeenkomst

Een offerte van Viako is vrijblijvend en geldig gedurende de termijn die daarin wordt genoemd. Staat er geen termijn vermeld, dan is de offerte **30 dagen** geldig.

Een overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever schriftelijk of elektronisch akkoord gaat met onze offerte of opdrachtbevestiging, of zodra Viako met instemming van de opdrachtgever met de werkzaamheden begint. De offerte wordt opgesteld op basis van de informatie die op dat moment beschikbaar is, zoals de omvang en het gebruik van de locatie, bereikbaarheid, frequentie en aard van de werkzaamheden. Blijkt later dat deze informatie wezenlijk anders is, dan bespreken we samen welke aanpassing van werkzaamheden of prijs nodig is. Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3. Uitvoering van de werkzaamheden

Viako voert de werkzaamheden zorgvuldig en vakbekwaam uit volgens de afspraken in de overeenkomst.

Waar relevant spreken we met de opdrachtgever af:

- welke werkzaamheden worden uitgevoerd;
- op welke locatie;
- met welke frequentie;
- op welke momenten;
- en welke specifieke aandachtspunten voor de locatie gelden.

Viako bepaalt in beginsel hoe en met welke middelen de werkzaamheden worden uitgevoerd, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.

We mogen voor de uitvoering medewerkers, deelnemers, partners of onderaannemers inzetten. Viako blijft verantwoordelijk voor de werkzaamheden die onder onze verantwoordelijkheid worden uitgevoerd. Planning en uitvoering kunnen in overleg worden aangepast wanneer de dagelijkse praktijk op een locatie daarom vraagt.

4. Wat we van de opdrachtgever nodig hebben

Een goede uitvoering vraagt om samenwerking.

De opdrachtgever zorgt er daarom voor dat Viako tijdig beschikt over de informatie en toegang die redelijkerwijs nodig zijn voor de werkzaamheden. Denk bijvoorbeeld aan sleutels, toegangscode's, openingstijden, veiligheidsvoorschriften en informatie over bijzondere omstandigheden op de locatie. Wanneer nodig voor de werkzaamheden stelt de opdrachtgever zonder aanvullende kosten voldoende water, elektriciteit en gebruikelijke voorzieningen ter beschikking.

De opdrachtgever informeert Viako vooraf over omstandigheden die invloed kunnen hebben op veilig of verantwoord werken, zoals:

- kwetsbare of bijzondere materialen;
- technische gebreken;
- gevaarlijke stoffen;
- besmettingsrisico's;

- bijzondere veiligheidsvoorschriften;
- afgesloten of moeilijk bereikbare ruimtes.

Wanneer noodzakelijke informatie of toegang ontbreekt en de werkzaamheden daardoor niet of niet volledig kunnen worden uitgevoerd, neemt Viako hierover contact op. Redelijke extra kosten of gereserveerde capaciteit die hierdoor ontstaat, kunnen in rekening worden gebracht.

5. Wijzigingen en extra werkzaamheden

Het kan voorkomen dat tijdens de samenwerking andere of aanvullende werkzaamheden nodig blijken.

Wanneer de opdrachtgever werkzaamheden wil toevoegen of wijzigen, bespreken we vooraf wat dit betekent voor de planning en prijs. Werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, worden als meerwerk beschouwd. Waar redelijkerwijs mogelijk stemmen we dit vooraf af.

Moeten ter voorkoming van schade of een onveilige situatie direct aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd en kan overleg redelijkerwijs niet worden afgewacht, dan mag Viako passende maatregelen nemen. We informeren de opdrachtgever hierover zo snel mogelijk.

6. Prijzen en prijswijzigingen

Onze prijzen zijn gebaseerd op de omstandigheden en kosten die bekend zijn bij het aangaan van de overeenkomst.

Bij doorlopende overeenkomsten kan Viako de prijs periodiek aanpassen wanneer kosten veranderen, bijvoorbeeld als gevolg van:

- loon- en cao-ontwikkelingen;
- sociale lasten;
- kosten van materialen en middelen;
- energie- en vervoerskosten;
- belastingen of andere wettelijke maatregelen.

We informeren de opdrachtgever vooraf over een prijswijziging. Voor consumenten gelden altijd de wettelijke regels rondom prijswijzigingen en het eventuele recht om een overeenkomst te beëindigen.

7. Facturatie en betaling

Tenzij anders afgesproken, geldt een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.

Bij eenmalige of omvangrijke werkzaamheden kan Viako vooraf een aanbetaling of betaling in termijnen afspreken.

Wanneer een factuur niet op tijd wordt betaald, sturen we eerst een betalingsherinnering. Daarna kan Viako, binnen de wettelijke regels, rente en eventuele incassokosten in rekening brengen. Voor zakelijke opdrachtgevers kan de wettelijke handelsrente van toepassing zijn. Voor consumenten worden incassokosten pas in rekening gebracht nadat zij de wettelijk vereiste gelegenheid hebben gekregen om alsnog te betalen; bij consumenten geldt daarvoor een kosteloze aanmaning met een termijn van **14 dagen**. Blijft betaling ondanks herinnering uit, dan mag Viako de werkzaamheden na voorafgaande waarschuwing tijdelijk opschorten.

8. Niet tevreden? Laat het ons weten

We willen problemen liever oplossen dan er voorwaarden tegenover zetten.

Is de opdrachtgever niet tevreden over uitgevoerde werkzaamheden, dan horen we dat graag zo snel mogelijk nadat het probleem is ontdekt. Geef daarbij duidelijk aan om welke locatie en werkzaamheden het gaat en wat er volgens de opdrachtgever niet goed is gegaan. Viako krijgt vervolgens een redelijke mogelijkheid om de situatie te beoordelen en, wanneer de klacht terecht is, de werkzaamheden alsnog naar behoren uit te voeren of een andere passende oplossing te bieden.

Een klacht over een deel van de werkzaamheden betekent niet automatisch dat betaling voor alle overige, correct uitgevoerde werkzaamheden mag worden opgeschort. Wettelijke rechten van consumenten blijven hierbij vanzelfsprekend gelden.

9. Glas-, buiten- en groenwerkzaamheden

Voor werkzaamheden buiten het gebouw zijn we soms afhankelijk van omstandigheden die we niet kunnen beïnvloeden.

Glasbewassing, gevelwerkzaamheden, terreinonderhoud en groenwerk kunnen worden uitgesteld wanneer weersomstandigheden, bereikbaarheid of andere omstandigheden ervoor zorgen dat veilig of verantwoord werken niet mogelijk is. In dat geval plannen we de werkzaamheden zo snel mogelijk opnieuw.

De opdrachtgever zorgt ervoor dat de locatie en de te behandelen oppervlakken redelijkerwijs bereikbaar zijn. Wanneer speciale toegangsmiddelen of aanvullende voorzieningen nodig blijken die vooraf niet bekend waren, bespreken we eventuele meerkosten eerst met de opdrachtgever.

Viako is niet verantwoordelijk voor schade die ontstaat door reeds aanwezige gebreken, achterstallig onderhoud, ondeugdelijke materialen of eigenschappen van oppervlakken waarvan Viako vooraf niet op de hoogte kon zijn.

10. Duur, opzegging en annulering

De duur van de overeenkomst staat in de offerte of opdrachtbevestiging.

Een overeenkomst voor bepaalde tijd loopt af op de afgesproken einddatum, tenzij partijen verlenging overeenkomen. Een zakelijke overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van **drie maanden**, tenzij in de overeenkomst een andere termijn is afgesproken. Bij annulering van een overeengekomen eenmalige opdracht kan Viako redelijke kosten in rekening brengen die al zijn gemaakt of aantoonbaar voortkomen uit gereserveerde capaciteit.

Voor consumenten gelden de wettelijke opzeg- en herroepingsrechten altijd boven deze bepaling.

11. Consumenten en bedenktijd

Wanneer een consument een overeenkomst met Viako op afstand sluit, bijvoorbeeld volledig via internet, e-mail of telefoon, kan een wettelijke bedenktijd gelden.

In dat geval heeft de consument in beginsel **14 dagen** vanaf het sluiten van de overeenkomst om de overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden. Wil de consument dat Viako al tijdens die bedenktijd met de werkzaamheden begint, dan vragen we daarvoor waar nodig uitdrukkelijk toestemming. Wanneer de consument daarna tijdens de bedenktijd alsnog herroept, kan voor het reeds uitgevoerde deel een evenredige vergoeding verschuldigd zijn. De ACM schrijft voor dat de consument hierover vóór aanvang duidelijk moet worden geïnformeerd.

Wanneer de wet een uitzondering op het herroepingsrecht bepaalt, is die wettelijke uitzondering van toepassing.

12. Overmacht

Soms kan een afspraak ondanks goede voorbereiding niet worden nagekomen door omstandigheden waarop een partij redelijkerwijs geen invloed heeft.

Denk bijvoorbeeld aan extreme weersomstandigheden, een overheidsmaatregel, grootschalige storing van nutsvoorzieningen, stakingen, ernstige verstoringen in vervoer of levering, of andere uitzonderlijke gebeurtenissen waardoor uitvoering tijdelijk onmogelijk of onveilig wordt.

In dat geval mag Viako de betreffende werkzaamheden uitstellen zolang de overmachtsituatie duurt. We informeren de opdrachtgever hierover zo snel mogelijk en proberen een passende oplossing of nieuwe planning te vinden.

Werkzaamheden die al zijn uitgevoerd mogen worden gefactureerd. Duurt de overmacht langer dan **30 dagen** en is uitvoering nog steeds redelijkerwijs onmogelijk, dan mogen beide partijen het nog niet uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst beëindigen zonder schadevergoeding.

13. Aansprakelijkheid

Viako voert werkzaamheden zorgvuldig uit.

Ontstaat door een toerekenbare fout van Viako toch schade, dan kan Viako aansprakelijk zijn voor de directe schade die daarvan het gevolg is. Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Viako wordt uitgekeerd, vermeerderd met een eventueel toepasselijk eigen risico. Wanneer om een reden die niet aan de opdrachtgever kan worden toegerekend geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de werkzaamheden waarop de schade betrekking heeft in de voorafgaande **drie maanden** is gefactureerd.

Bij een eenmalige opdracht geldt maximaal het factuurbedrag van die opdracht.

Voor zakelijke opdrachtgevers is Viako, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of andere gevolgschade.

Viako is niet aansprakelijk voor schade voor zover deze voortvloeit uit:

- onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever;
- instructies van de opdrachtgever;
- bestaande gebreken aan een gebouw, terrein of object;
- materialen of oppervlakken waarvan bijzondere eigenschappen niet kenbaar waren;
- omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Viako liggen.

Geen enkele aansprakelijkheidsbeperking geldt wanneer dit volgens de wet niet is toegestaan, bijvoorbeeld bij opzet of bewuste roekeloosheid van Viako.

14. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Viako en de opdrachtgever behandelen vertrouwelijke informatie die zij tijdens de samenwerking van elkaar ontvangen zorgvuldig en delen deze niet zonder goede reden met derden.

Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. Meer informatie over hoe Viako persoonsgegevens verwerkt staat in onze **Privacyverklaring**.

Wanneer Viako bij een specifieke opdracht namens een opdrachtgever structureel persoonsgegevens moet verwerken en Viako daarbij juridisch als verwerker optreedt, maken partijen indien nodig aanvullende afspraken in een verwerkersovereenkomst.

15. Opschorting en beëindiging

Wanneer één van de partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, krijgt die partij waar redelijkerwijs mogelijk eerst de gelegenheid om dit binnen een passende termijn te herstellen.

Viako kan de werkzaamheden opschorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen wanneer de opdrachtgever, ondanks een redelijke waarschuwing:

- zijn betalingsverplichtingen niet nakomt;
- noodzakelijke medewerking structureel weigert;
- een onveilige werksituatie laat voortbestaan;
- of anderszins ernstig tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst.

Een overeenkomst kan met onmiddellijke ingang worden beëindigd wanneer voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd, bijvoorbeeld bij faillissement, bedrijfsbeëindiging of een ernstige veiligheids- of integriteitssituatie.

16. Nederlands recht en geschillen

Op onze overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Ontstaat er een verschil van mening? Dan proberen we dat eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, volgens de wettelijke regels.

17. Wijziging en slotbepalingen

Viako kan deze algemene voorwaarden in de toekomst aanpassen.

Nieuwe voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten vanaf de aangegeven ingangsdatum. Bij een lopende overeenkomst informeren we de opdrachtgever over een relevante wijziging. Wanneer de wet vereist dat een opdrachtgever als gevolg daarvan mag opzeggen, blijft dat recht vanzelfsprekend bestaan.

Wanneer één bepaling uit deze voorwaarden niet geldig of niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen gewoon van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling dan vervangen door een geldige afspraak die zo goed mogelijk aansluit bij het oorspronkelijke doel.

