

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN INHOME CLEANING

Artikel 1 - Begrippen

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

U/uw: u die als consument een Dienst bij ons heeft aangevraagd

Wij/ons: InHome Cleaning B.V., gevestigd aan de Frijdastraat 13 in (2288 EX) Rijswijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80188796, en bereikbaar onder telefoonnummer 085 - 760 09 12

Dienst: de door ons in uw opdracht in uw woning te verlenen (schoonmaak)dienst

Prijs: de door u voor de Dienst aan ons te betalen vergoeding

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen u en ons, waarbij wij met u hebben afgesproken om een Dienst te verlenen

Website: onze website www.inhomecleaning.nl

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Overeenkomst tussen u en ons. Wij mogen ons ook beroepen op deze Algemene Voorwaarden wanneer u een aanvraag voor een Dienst bij ons heeft ingediend via de Website, en dit uiteindelijk niet heeft geleid tot een Overeenkomst, of wanneer een Overeenkomst is geannuleerd of op een andere manier is geëindigd.
- 2.2 Een afwijking van wat er in deze Algemene Voorwaarden is geregeld, zal alleen geldig zijn wanneer wij die afwijking schriftelijk aan u hebben bevestigd.
- 2.3 Als er iets in deze Algemene Voorwaarden staat dat om de een of andere reden geen gelding heeft, dan heeft dat geen gevolgen voor de rest van deze Algemene Voorwaarden: wat er verder in staat, blijft dan gewoon van toepassing.
- 2.4 Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen of aanvullen. Dat doen wij alleen wanneer wij daar een redelijk belang bij hebben. Steeds zal de actuele versie op de Website gepubliceerd worden, en die versie is dan ook van toepassing op bestaande Overeenkomsten. Bij eventuele wijzigingen of aanvullingen houden wij er natuurlijk wel rekening mee, dat deze geen nadelige invloed hebben op wat u op grond van een bestaande Overeenkomst van ons mag verwachten.
- 2.5 Op deze Algemene voorwaarden kan ook een beroep worden gedaan door of ten behoeve van derden die wij eventueel bij het verlenen van de Dienst inschakelen.

Artikel 3 – Totstandkoming en annuleren van de Overeenkomst

- 3.1 Via onze Website kunt u een aanvraag indienen voor een Dienst en de daarvoor geldende Prijs afrekenen. Wij sturen u daarvan een bevestiging, en daarmee hebben wij een Overeenkomst met u voor het verrichten van de aangevraagde Dienst.
- 3.2 U heeft vervolgens een bedenktijd van 14 dagen. Die bedenktijd gaat in op de dag nadat wij u onze bevestiging hebben gestuurd. Binnen die bedenktijd kunt u nog afzien van de Overeenkomst.

3.3 U kunt de Overeenkomst echter niet annuleren met een beroep op de bedenktijd, wanneer de Dienst volgens uw aanvraag door ons al binnen de bedenktijd van 14 dagen diende te worden uitgevoerd. Bij uw aanvraag via de Website heeft u namelijk uitdrukkelijk afstand gedaan van de bedenktijd, wanneer u heeft gevraagd om uitvoering van de Dienst binnen de termijn van 14 dagen. Wel bieden wij u ook in dat geval een mogelijkheid om toch nog af te zien van de Overeenkomst, maar dan met een beroep op het hierna volgende artikel 3.4.

3.4 U kunt de Overeenkomst voorafgaand aan de uitvoering van de Dienst desgewenst nog annuleren, maar dan dient u dat wel tijdig vooraf te doen. Tijdig vooraf is ten minste 48 uur vóór aanvang van de door u bij uw aanvraag gekozen datum waarop u ons verwacht voor de uitvoering van de Dienst.

3.5 Indien u op grond van artikel 3.2 of 3.4 afziet van de Overeenkomst, kunt u dat via de annuleringsmogelijkheid op de Website doen. Daarvan sturen wij u dan een bevestiging. U kunt ons ook op een andere manier dan via de Website laten weten dat u de Overeenkomst annuleert, als dat maar duidelijk en op tijd gebeurt. Houdt u er wel rekening mee, dat u er zelf verantwoordelijk voor bent dat uw annulering ons daadwerkelijk en op tijd bereikt.

3.6 De Overeenkomst is gebaseerd op de informatie die u bij de aanvraag heeft verstrekt. Die informatie is voor ons van belang is om de aard en omvang van de Dienst en de Prijs te bepalen. Wij gaan uit van de juistheid en volledigheid daarvan. Mocht de informatie echter niet juist of niet volledig blijken te zijn, dan kunt u ons niet aan de Overeenkomst houden.

3.7 Ook wanneer blijkt dat u geen consument bent, maar de Dienst heeft aangevraagd in de uitoefening van een beroep of bedrijf, kunt u ons niet aan de Overeenkomst houden.

Artikel 4 – De Prijs

- 4.1 De Prijs voor de Dienst, zoals vermeld op de Website, is altijd inclusief BTW.
- 4.2 De Prijs is bij vooruitbetaling verschuldigd en zal bij uw aanvraag via de Website met u worden afgerekend. Indien u de Overeenkomst binnen de bedenktijd annuleert, zullen wij de betaalde Prijs natuurlijk aan u terugbetalen.
- 4.3 De Prijs is gebaseerd op de informatie die u bij de aanvraag voor de Dienst heeft verstrekt. Het kan zijn dat later, en misschien zelfs pas wanneer wij in uw woning zijn om een aanvang te maken met de uitvoering van de Dienst, ontdekt wordt dat die informatie niet juist of volledig is geweest. Het kan ook zijn dat u ons later vraagt om méér werkzaamheden dan de Dienst zoals die was aangevraagd door u. Dan zullen wij met u in overleg treden over de eventuele gevolgen daarvan voor de aard en omvang van de Dienst en de daarvoor door u te betalen Prijs. Indien wij in dat overleg niet met u tot afspraken komen over een aanpassing van de Dienst en/of de Prijs, blijft u de op grond van de Overeenkomst geldende Prijs verschuldigd en zullen wij de Dienst verlenen in de aard en omvang die past bij de door u bij uw aanvraag verstrekte informatie. Komen wij wel met u tot afspraken over een aanpassing van de Dienst en/of Prijs, dan gelden die

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN INHOME CLEANING

afspraken als een aanvulling op de Overeenkomst. Wij zullen u in dat geval vragen om de eventuele meerprijs ten opzichte van de Prijs zoals die aanvankelijk uit de Overeenkomst volgde, vooraf aan ons te voldoen.

- 4.4 Mocht om welke reden dan ook de Prijs niet vooruit zijn betaald, dan geldt dat de Prijs in elk geval niet later dan binnen 14 dagen na de overeengekomen datum van uitvoering van de Dienst aan ons moet zijn voldaan. Houdt u er rekening mee, dat wij bij niet-tijdige betaling wettelijke rente en incassokosten aan u in rekening zullen kunnen brengen. Als dat laatste het geval lijkt te gaan worden, informeren wij u daar vooraf natuurlijk over, zodat u nog kunt voorkomen dat u deze rente en kosten aan ons verschuldigd wordt.

Artikel 5 – Uitvoering van de Dienst

- 5.1 U mag er op rekenen, dat wij ons ervoor zullen inspannen om de Dienst op een professionele, kundige en zorgvuldige manier voor u uit te voeren.
- 5.2 Bij uw aanvraag heeft u een datum gekozen waarop u ons verwacht voor de uitvoering van de Dienst, en een tijdvak. Wij verwachten op onze beurt vanzelfsprekend, dat u er voor zorgt dat wij dan toegang hebben tot uw woning en dat er ook verder geen belemmeringen van uw kant zijn om de Dienst daadwerkelijk uit te kunnen voeren.
- 5.3 De voor de uitvoering van de Dienst benodigde hulpmiddelen en schoonmaakmiddelen nemen wij mee en zijn bij de Prijs inbegrepen. Wij rekenen er op dat u zaken als water en stroom, indien nodig voor de uitvoering van de Dienst, en eventueel een klein trapje of ander in de regel binnen een huishouden beschikbaar hulpmiddel, kosteloos aan ons ter beschikking stelt.
- 5.4 Mochten wij de Dienst niet uit kunnen voeren om een reden die in alle redelijkheid voor uw risico behoort te blijven, dan blijft u bij wijze van redelijke schadevergoeding de Prijs verschuldigd: wij hebben immers voor u tijd en één of meer medewerkers gereserveerd, en voorrijdkosten gemaakt. Wel kunt u in dat geval via de Website een voucher downloaden, waarmee u opnieuw een aanvraag voor dezelfde Dienst kunt indienen, op een andere datum. Deze voucher geeft u recht op een korting van 50% op de voor deze Dienst dan geldende Prijs. De data en tijdvakken waarvoor u dan kunt kiezen, zullen wel beperkter zijn dan de data en tijdvakken waarvoor u zónder deze korting zou kunnen kiezen, en ook de mogelijkheid van annulering kunnen wij u in dat geval niet bieden. Mochten wij de Dienst vervolgens wederom niet uit kunnen voeren om een reden die in alle redelijkheid voor uw risico behoort te blijven, dan blijft u ook deze (met de korting gereduceerde) Prijs verschuldigd en kunt u niet nogmaals een voucher downloaden: deze mogelijkheid bieden wij slechts éénmalig en uit coulance aan.
- 5.5 Wij kunnen bij de uitvoering van de Dienst derden inschakelen, maar dat heeft voor u verder geen gevolgen. Wij blijven uw aanspreekpunt en naar u toe verantwoordelijk voor de uitvoering van de Diensten.

Artikel 6 - Klachten

- 6.1 Wanneer u niet tevreden bent over de uitvoering van de Dienst en/of als gevolg daarvan schade heeft geleden, vragen wij u om dat zo snel mogelijk aan ons te laten weten. Voor ons is van belang dat wij aan u een tevreden klant hebben. Na ontvangst van uw klacht nemen wij die direct in behandeling.
- 6.2 Als u van mening bent dat de Dienst niet naar behoren is uitgevoerd, vragen wij u om uw eventuele klacht daarover in elk geval niet later dan binnen 48 uur ná uitvoering van de Dienst aan ons te melden. Vanwege de aard van de Dienst zijn klachten die pas na verloop van tijd worden ingediend namelijk niet meer goed te beoordelen. Klachten over de wijze van uitvoering van de Dienst die na die termijn bij ons binnenkomen, kunnen wij dus helaas niet in behandeling nemen. Indien uw klacht terecht is, zullen wij de Dienst alsnog naar behoren voor u laten uitvoeren door één of meer andere medewerkers dan de medewerker(s) die in eerste instantie de Dienst voor u uitvoerde(n). Wij verwachten van u vanzelfsprekend dat u ons daartoe in de gelegenheid zult stellen. In het geval dat uw klacht daarna nog steeds niet naar behoren is opgelost, zullen wij met u in overleg treden over een passende andere oplossing. Komen wij dan niet met u tot een oplossing, dan mag u de Overeenkomst ontbinden. Indien u als gevolg daarvan schade lijdt die aan ons is toe te rekenen, zullen wij u deze schade vergoeden.
- 6.3 Als u van mening bent dat u bij of door de uitvoering van de Dienst schade heeft geleden aan zaken of personen, vragen wij u om uw eventuele klacht daarover en uw verzoek om schadevergoeding binnen een redelijke termijn na ontdekking van die schade aan ons te melden, maar in ieder geval binnen één jaar na de uitvoering van de Dienst. Te laat ingediende klachten en verzoeken om schadevergoeding zullen wij niet in behandeling hoeven te nemen. Als de schade aan ons toe rekenen is en u uw verzoek om schadevergoeding tijdig heeft ingediend, zullen wij u deze schade vergoeden. Wij zijn hiervoor verzekerd.
- 6.4 Wanneer wij u schade moeten vergoeden, vragen wij van u om de schade correct te specificeren en te onderbouwen met bewijsstukken. Aan de hand daarvan kunnen wij uw verzoek om schadevergoeding beoordelen, en die specificatie en bewijsstukken hebben wij ook nodig voor onze verzekeraar.
- 6.5 De wijze van klachtafhandeling zoals hiervoor genoemd is waar u aanspraak op kunt maken, en daarbuiten aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor schade, tenzij de schade is ontstaan door opzet of grove schuld van onze medewerker(s) bij de uitvoering van de Dienst.

Artikel 7 – Bescherming van werknemers

- 7.1 U zult onze medewerker(s) niet buiten ons om diensten of werkzaamheden laten verrichten die vergelijkbaar zijn aan de Dienst.
- 7.2 U zult onze medewerker(s) bovendien geen beloningen in het vooruitzicht stellen of geven, in wat voor vorm dan ook, buiten de Prijs die u aan ons verschuldigd bent.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN INHOME CLEANING

Artikel 8 - Persoonsgegevens

- 8.1 In het kader van de Dienst zullen wij komen te beschikken over zogenoemde 'persoonsgegevens' in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming ("AVG"), zoals uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres. Daar zullen wij zorgvuldig mee omgaan.
- 8.2 Wanneer u via de Website de Dienst heeft aangevraagd, is u gevraagd om toestemming voor het gebruik van uw persoonsgegevens voor reclamedoeleinden. Wanneer u die toestemming heeft verleend, kunnen wij u per post en per e-mail benaderen met informatie en aanbiedingen die wij met onze klanten willen delen. Wanneer u daar op een gegeven moment niet langer prijs op stelt, kunt u ons dat laten weten en zullen wij u niet langer benaderen met informatie en aanbiedingen.

Artikel 9 – Overmacht

- 9.1 Wanneer wij door overmacht tijdelijk onze Overeenkomst met u niet uit zullen kunnen voeren, zullen wij u daar zo snel mogelijk over informeren. In dat geval zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort.
- 9.2 Wanneer de opschorting wegens overmacht ten minste twee onafgebroken maanden heeft geduurd, mogen zowel u als wij de Overeenkomst ontbinden, zonder dat er in dat geval daardoor een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. U heeft in dat geval wel recht op terugbetaling van de Prijs, indien deze door u al is betaald.
- 9.3 Onder overmacht wordt verstaan, naast wat daaronder in de wet wordt begrepen, natuurrampen, natuurlijke fenomenen, explosies, branden, vandalisme, oproer, burgerlijke onrust, sabotage, blokkades, embargo's, epidemieën, handelingen of nalatigheden van overheidsinstanties, arbeidsgeschillen, en andere gebeurtenissen of oorzaken die ons belemmeren in de (tijdelijke) uitvoering van de Overeenkomst maar die buiten onze en uw invloedssfeer liggen en waartegen wij ons redelijkerwijs niet konden beschermen.

Artikel 10 – Geschillen

- 10.1 Op de relatie tussen u en ons is altijd en alleen Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 Wanneer er onverhoopt tussen u en ons een geschil ontstaat dat u en wij niet in onderling overleg op kunnen lossen, kan dat geschil aan de rechter worden voorgelegd. De civiele burgerlijke rechter in Den Haag is in dat geval bevoegd, maar wanneer volgens de wet een andere rechter bevoegd is, staat het u en ook ons vrij om het geschil aan die andere rechter voor te leggen.