

Algemene Voorwaarden De-Dienst

N. Rijsssemus h.o.d.n. De-Dienst (hierna: De-Dienst) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80216862 en is gevestigd aan Borgmanweg 12 (7558PN) te Hengelo.

Deel I - Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door De-Dienst.
3. **Afzender:** het Bedrijf dat De-Dienst opdracht geeft tot het vervoeren en/of doen vervoeren van zaken over de weg en/of het Bedrijf waar De-Dienst zaken ophaalt.
4. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
5. **Consument:** De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
6. **CMR:** het Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van zaken over de weg (CMR), van 19 mei 1956, zoals gewijzigd bij protocol van 5 juli 1978.
7. **Diensten:** De Diensten die De-Dienst aanbiedt zijn schoonmaak- en ontruimingsdiensten alsmede het overbrengen van zaken van Afzender en/of Opdrachtgever naar Geadresseerde van de Overeengekomen zaken (koeriersdiensten).
8. **Geadresseerde:** het Bedrijf dat of de Consument die uit hoofde van de Vervoerovereenkomst recht heeft op aflevering van de zaken door De-Dienst.
9. **Hulpmiddelen:** De Hulpmiddelen ten behoeve van de Werkzaamheden door De-Dienst ingezette middelen zoals reinigingsmiddelen en materialen, hoogwerkers, bedrijfsmiddelen en machines etc.
10. **Object:** het door Opdrachtgever aangewezen pand waarvoor De-Dienst de Werkzaamheden uitvoert.
11. **De-Dienst:** de dienstverlener die Diensten aanbiedt, de aannemer die het werk zelfstandig of onder zijn leiding door anderen doet uitvoeren en/of de vervoerder van zaken ten behoeve van Afzender en/of Opdrachtgever.
12. **Opdrachtgever:** het Bedrijf of de Consument die De-Dienst heeft aangesteld, projecten aan De-Dienst heeft verleend voor Diensten die door De-Dienst worden uitgevoerd, of waaraan De-Dienst een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan. Alsmede de Opdrachtgever die De-Dienst opdracht geeft tot het vervoeren en/of doen vervoeren van zaken over de weg.
13. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en De-Dienst, alsmede voorstellen van De-Dienst voor Diensten die door De-Dienst aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door De-Dienst waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen. Alsmede de Overeenkomst waarbij De-Dienst zich jegens Opdrachtgever verbindt om buiten dienstbetrekking een werk van stoffelijke aard tot

stand te brengen en op te leveren tegen een door de Opdrachtgever te betalen prijs in geld, waarmee deze algemene voorwaarden een onverbrekelijk geheel vormen.

14. **Werkzaamheden:** De werkzaamheden die De-Dienst aanbiedt zijn alle werkzaamheden in de ruimste zin van het woord binnen het ontruimen van panden, het leggen van vloeren, schilderwerkzaamheden en kluswerkzaamheden. Wanneer in deze algemene voorwaarden in deel 3 wordt gesproken over werkzaamheden, wordt er tevens bedoeld op de schoonmaakwerkzaamheden alsmede aanverwante werkzaamheden in de breedste zin van het woord.

15. **Vervoersovereenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Afzender en/of Opdrachtgever en De-Dienst waarbij De-Dienst zich jegens Afzender en/of Opdrachtgever verbindt tot het vervoer van zaken over de weg.

16. **Vrachtbrief:** het document opgemaakt in drie oorspronkelijke exemplaren waarvan een exemplaar (bewijs van ontvangst) bestemd is voor Afzender en/of Opdrachtgever, een exemplaar (bewijs van aflevering) bestemd is voor De-Dienst en een exemplaar bestemd is voor Geadresseerde.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van De-Dienst, elke Overeenkomst tussen De-Dienst en Opdrachtgever en op elke Dienst en/of elk Werk die door De-Dienst wordt aangeboden.

2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal De-Dienst aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.

3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met De-Dienst is overeengekomen.

4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.

6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.

7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.

8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.

9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

10. In het geval De-Dienst niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door De-Dienst gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. De-Dienst is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft De-Dienst het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor De-Dienst gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten en/of Werkzaamheden. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedragen.
5. Oplevertijden in het aanbod van De-Dienst zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van De-Dienst heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan De-Dienst te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. De-Dienst heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. De-Dienst is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Elke Overeenkomst die met De-Dienst wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan De-Dienst wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met De-Dienst is verbonden.
6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen recht op herroeping, tenzij De-Dienst met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.

7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die De-Dienst van Opdrachtgever verkrijgt.
2. Zowel Opdrachtgever als De-Dienst kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover De-Dienst ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Indien de Overeenkomst nog geen drie maanden heeft geduurd, kan de Overeenkomst worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand.
5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van De-Dienst tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van De-Dienst is hierbij leidend.
6. Zowel Opdrachtgever als De-Dienst kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is De-Dienst nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening

1. De-Dienst zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. De-Dienst staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. De Overeenkomst op basis waarvan De-Dienst de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door De-Dienst aangeboden Diensten en/of Werkzaamheden en de prijzen zijn gebaseerd. De-Dienst heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten en/of Werkzaamheden is De-Dienst niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor De-Dienst, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. De-Dienst is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten en/of Werkzaamheden naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt De-Dienst Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten en/of Werkzaamheden is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is De-Dienst aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten en/of Werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door De-Dienst of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft De-Dienst recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door De-Dienst verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat De-Dienst niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. De-Dienst is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is De-Dienst verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door De-Dienst voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. De-Dienst kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is De-Dienst gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit

direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan De-Dienst.

Artikel 8 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. De-Dienst is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van De-Dienst, De-Dienst een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 9 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. De-Dienst voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door De-Dienst opgestelde urenregistratie (nacalculatie).
3. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend.
4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door De-Dienst ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. De-Dienst is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
8. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van De-Dienst.
9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 10 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever zijnde een Bedrijf van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever zijnde een Consument zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Consument binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal De-Dienst zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien De-Dienst meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 11 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. De-Dienst gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal De-Dienst de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van De-Dienst verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever De-Dienst tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien De-Dienst op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 12 - Opschorting en ontbinding

1. De-Dienst heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor De-Dienst gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. De-Dienst is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. De-Dienst is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om De-Dienst te vergoeden voor elk financieel verlies dat De-Dienst lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 13 - Overmacht

1. De-Dienst is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van De-Dienst wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van De-Dienst, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan De-Dienst zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van De-Dienst of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van De-Dienst buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. De-Dienst is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 14 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van De-Dienst alleen geacht te bestaan indien De-Dienst dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van De-Dienst, is De-Dienst uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever De-Dienst binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en De-Dienst deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat De-Dienst in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten en/of Werkzaamheden door De-Dienst leidt tot aansprakelijkheid van De-Dienst, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens De-Dienst. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

4. De-Dienst sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. De-Dienst is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. Opdrachtgever vrijwaart De-Dienst voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door De-Dienst geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van De-Dienst.
6. Enige door De-Dienst opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van De-Dienst.
7. De inhoud van het opgeleverde advies van De-Dienst is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van De-Dienst opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van De-Dienst. De-Dienst is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is De-Dienst nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in De-Dienst haar eigen advies.
9. De-Dienst staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens De-Dienst verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van De-Dienst vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij De-Dienst binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van De-Dienst.

Artikel 15 - Geheimhouding

1. De-Dienst en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan De-Dienst bekend gemaakt is en/of op andere wijze door De-Dienst is verkregen.
2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door De-Dienst opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht De-Dienst steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.
3. Indien De-Dienst op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te

verstrekken en De-Dienst zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is De-Dienst niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door De-Dienst aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van De-Dienst vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal De-Dienst vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van De-Dienst is verspreid.
5. De geheimhoudingsverplichting leggen De-Dienst en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 16 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van De-Dienst waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij De-Dienst en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van De-Dienst worden overgedragen aan Opdrachtgever, is De-Dienst gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.
3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van De-Dienst rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van De-Dienst. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door De-Dienst opgeleverde zaken, dient De-Dienst expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van De-Dienst rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.
5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 17 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan De-Dienst verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan De-Dienst zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart De-Dienst van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Opdrachtgever vrijwaart De-Dienst voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Opdrachtgever vrijwaart De-Dienst voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).

5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan De-Dienst verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 18 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van De-Dienst of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@de-dienst.nl met als onderwerp "Klacht".

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil De-Dienst de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. De-Dienst zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 19 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen De-Dienst en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. De-Dienst heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.

4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen De-Dienst en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Overijssel, locatie Enschede tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Deel II - Ontruiming pand alsmede aanneming van werk

In Deel II worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel II geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 20 - Meer- en minderwerk en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere Werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze meer Werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. De-Dienst is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aanvullende Overeenkomst wordt gesloten.
2. Indien een vaste prijs is overeengekomen voor de Werkzaamheden, zal De-Dienst Opdrachtgever informeren over de bijkomende kosten c.q. financiële consequenties van het meerwerk.
3. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde Werkzaamheden een vaste prijs is afgesproken, en het uitvoeren van die Werkzaamheden leidt tot extra Werkzaamheden die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, of de prijs verhoogd dient te worden als gevolg van de door Opdrachtgever verschaft onjuiste gegevens welke voor de prijsbepaling van belang zijn, (tenzij De-Dienst de onjuistheid van de gegevens vóór het vaststellen van de prijs had behoren te ontdekken), is De-Dienst gerechtigd om deze kosten, na overleg met Opdrachtgever, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
4. Ingeval van verborgen gebreken, of althans onvoorziene omstandigheden zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van asbest en houtrot, is De-Dienst gerechtigd om hiervoor extra kosten in rekening te brengen indien deze omstandigheden tot extra Werkzaamheden leiden.
5. Prijswijzigingen ten gevolge van het wijzigen van de Overeenkomst, of op grond van wet- en regelgeving dienen door Opdrachtgever vergoed te worden.

Artikel 21 - Uitvoering werkzaamheden

1. De-Dienst zal zich inspannen om de Overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed Aannemer verlangd mag worden. Alle Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen dat uitvoerig is beschreven. In geen geval staat De-Dienst ervoor in dat de uitgevoerde Werkzaamheden en/of de door haar geleverde zaken geschikt zijn voor het door Opdrachtgever beoogde doel.
2. Alle instructies, aanwijzingen, adviezen en meer worden geacht onder de uitdrukkelijke goedkeuring van Opdrachtgever gedaan te zijn indien deze door werknemers, ondergeschikten en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derden zijn gedaan. Schade ten gevolge van het onbevoegd of buiten de omvang van de opdracht geven van deze instructies e.d. komt geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. De-Dienst heeft het recht reclame te maken voor haar bedrijf wanneer zij op locatie van Opdrachtgever werkzaam is.

4. Indien de Werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever opgeschort worden, is Opdrachtgever verplicht de direct opeisbare vergoeding van de op dat moment reeds verrichte Werkzaamheden en gemaakte kosten, te betalen op eerste verzoek van De-Dienst. Bovendien is De-Dienst gerechtigd alle voor haar uit de opschorting voortvloeiende kosten in rekening te brengen van Opdrachtgever (hieronder tevens verstaan gereserveerde uren).

5. Indien na de opschortingsduur de uitvoering van de Overeenkomst niet hervat kan worden, is De-Dienst gerechtigd om de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan Opdrachtgever direct te ontbinden. Ingeval van hervatting van de uitvoering van de Overeenkomst is Opdrachtgever verplicht alle uit deze hervatting voortvloeiende kosten van De-Dienst volledig te voldoen.

6. Opdrachtgever is verplicht ervoor zorg te dragen dat:

- a. Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie, gegevens en bescheiden (waaronder tevens verstaan kaarten, tekeningen, overzichten, huisaansluitingen en meer tijdig en op de door De-Dienst gewenste wijze aan De-Dienst ter beschikking worden gesteld;
- b. De-Dienst op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de werklocatie, welke locatie voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen en arbeidsomstandigheden (al dan niet conform CAO). Bij gebreke hiervan is De-Dienst gerechtigd om haar Werkzaamheden op te schorten zolang hieraan niet voldaan is, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige (vertragings)schade.
- c. De door haar ingeschakelde derden hun Werkzaamheden en/of leveringen dusdanig verrichten, zodat De-Dienst geen vertraging en geen belemmering ondervindt bij de uitvoering van de Overeenkomst c.q. Werkzaamheden;
- d. De-Dienst tijdig beschikt over voldoende gelegenheid voor aanvoer, opslag en/of afvoer van (bouw)materialen en/of hulpmiddelen;
- e. De-Dienst tijdig beschikt over eventueel benodigde steigers, rand- en valbeveiliging en meer die door Opdrachtgever ter beschikking dienen te worden gesteld, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen;
- f. De werklocatie in zodanige staat is dat De-Dienst ongehinderd haar Werkzaamheden kan verrichten en/of voortzetten;
- g. De-Dienst op de werklocatie beschikt over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water. Opdrachtgever dient de kosten hiervan te vergoeden. Verloren arbeidsuren als gevolg van water, gas- of stroomuitval komen voor rekening van de Opdrachtgever;
- h. De locatie dient over voldoende voorzieningen te beschikken voor het juist en volledig inzamelen van afval;
- i. De werklocatie dient (indien mogelijk) over een geschikte ruimte te beschikken waar gereedschappen, machines, materialen en meer van De-Dienst opgeslagen kunnen worden zonder dat beschadiging c.q. diefstal van deze zaken kan plaatsvinden. Ingeval van diefstal, verlies of beschadiging komen de kosten hiervan voor rekening van Opdrachtgever;
- j. Op de werklocatie dienen de door De-Dienst en/of diens (onder)aannemers in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig te zijn, zonder dat hiervoor (extra) kosten aan De-Dienst gerekend worden.

k. De-Dienst vóór aanvang van de Werkzaamheden op de hoogte wordt gesteld van de ligging van kabels, leidingen e.d. die al op de werklocatie aanwezig zijn. Indien dit niet tijdig verstrekt wordt, en ten gevolge van de onwetendheid schade ontstaat, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de hieruit voortkomende kosten. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat in geval van obstakels in de grond, onder leiding van Opdrachtgever door een vakbekwaam persoon proefgravingen gedaan worden.

l. Opdrachtgever alle noodzakelijke voorzieningen treft om overlast en of schade voor de omgeving, waaronder milieuschade, gevolgschade aan zaken en goederen en/of stoffen door trillingen te voorkomen.

m. Opdrachtgever is voorts verplicht om zorg te dragen voor het schoonmaken van de weg en plaatsen van deugdelijke waarschuwingen in geval van (mogelijk) gevaarlijke situaties.

9. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen voldoet, is De-Dienst gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever wel aan haar verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten voor het verrichten van extra Werkzaamheden c.q. overige gevolgen die hieruit voortvloeien komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

10. Indien Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt en De-Dienst nalaat van Opdrachtgever nakoming te verlangen, tast dit het recht van De-Dienst om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

11. De uit het werk komende bouwmaterialen, waarvan Opdrachtgever heeft verklaard dat zij ze wenst te behouden, dienen door haar te worden verwijderd. Alle andere bouwmaterialen worden door De-Dienst afgevoerd, onverminderd enige aansprakelijkheid van Opdrachtgever.

12. Bij het verlenen van de opdracht inzake de ontruimingswerkzaamheden aan De-Dienst doet Opdrachtgever afstand van de aanwezige boedel en geeft De-Dienst toestemming om de boedel uit het betreffende adres te halen, tenzij anders overeengekomen. De-Dienst behoudt zich het recht voor om te bepalen wat er met deze boedel wordt gedaan. Indien De-Dienst een deel van de boedel heeft ingekocht, is het Opdrachtgever niet toegestaan de betreffende boedel uit de woning te halen, tenzij anders overeengekomen.

13. Indien tijdens de ontruiming extra werkzaamheden worden geconstateerd, welke van invloed zijn op de overeengekomen aanneemsom, dan zal De-Dienst dit met Opdrachtgever bespreken, alvorens deze extra werkzaamheden uit te voeren. Pas na akkoord van Opdrachtgever, zullen deze extra werkzaamheden worden uitgevoerd. De extra (onverwachte) werkzaamheden worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

14. De op de offerte vermelde kosten voor het verwijderen van de vloerbedekking, hebben betrekking op de zichtbare laag inclusief een mogelijk losliggende onderlaag. Indien er sprake is van meerdere lagen of verlijming van de onderlaag, wordt hiervoor een meerprijs gerekend welke vooraf met Opdrachtgever wordt besproken, voordat deze extra werkzaamheden worden uitgevoerd.

15. Wanneer De-Dienst in opdracht van de opdrachtgever de voor- en/ of eindinspectie verzorgt met de verhuurder, dient de opdrachtgever de verhuurder hiervan in kennis te stellen. In geval van een eindinspectie zal De-Dienst in het bezit moeten zijn van alle sleutels die bij de woning horen en eventuele toegangs- en of afvalpassen. Ook kan een machtiging noodzakelijk zijn om de inspecties over te mogen

nemen. De-Dienst zal tijdens de voor- en eindinspectie namens Opdrachtgever optreden en ook namens haar handelen. Tijdens de eindinspectie maakt De-Dienst foto's van de meterstanden en eventuele laatste post uit de brievenbus wordt meegenomen, wat beschikbaar zal worden gesteld aan de opdrachtgever.

Artikel 22 - (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door De-Dienst of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft De-Dienst recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle overeengekomen (op)leveringstermijnen zijn ooit fatale termijnen. Opdrachtgever dient De-Dienst schriftelijk in gebreke te stellen. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen.
2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en kunnen door De-Dienst bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. Verzending en/of transport van de bestelde zaken geschiedt op de wijze zoals door de leverancier van De-Dienst is bepaald, maar komt voor rekening en risico van Opdrachtgever. Vanaf het tijdstip van aflevering op de overeengekomen plaats is de geleverde zaak voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de aflevering op eerste verzoek van De-Dienst. Het aannemen van zaken van De-Dienst door Opdrachtgever, is bewijs dat de zaken in goede staat in ontvangst zijn genomen, tenzij eventuele schade uitdrukkelijk op het ontvangstbewijs wordt genoteerd.
4. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is De-Dienst gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven. De uiterlijke termijn om goedkeuring te geven is 14 kalenderdagen. Indien Opdrachtgever binnen deze termijn geen goedkeuring heeft gegeven, wordt Opdrachtgever geacht stilzwijgend akkoord te zijn gegaan met het opgeleverde.
5. De-Dienst spant zich in om de Werkzaamheden binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden.
6. Indien er gesproken is over werkdagen, wordt hieronder verstaan alle (werkbare) kalenderdagen met uitzondering van de erkende nationale feestdagen en weekenden.
7. Opdrachtgever heeft een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer, gebruik en onderhoud van de door De-Dienst gemaakte en/of (op)geleverde zaken.
8. Indien De-Dienst te kennen heeft gegeven dat het werk klaar is om te worden opgeleverd en Opdrachtgever het werk niet binnen een redelijke termijn keurt en al dan niet onder voorbehoud aanvaardt dan wel in gebruik neemt, bewerkt of laat bewerken wordt Opdrachtgever geacht het werk stilzwijgend te hebben aanvaard. Kleine gebreken die in de onderhoudstermijn hersteld kunnen worden, zijn geen reden tot het niet aanvaarden van het opgeleverde indien dit de ingebruikname niet in de weg staat. Na de aanvaarding wordt het werk als opgeleverd beschouwd.

9. Na oplevering is het werk voor risico van de Opdrachtgever. Derhalve blijft zij de prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het werk door een oorzaak die niet aan de aannemer kan worden toegerekend.

10. De-Dienst is niet aansprakelijk voor gebreken die de Opdrachtgever op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs had moeten ontdekken, behoudens opzet op bewuste roekeloosheid van De-Dienst.

11. De-Dienst is gerechtigd tot levering en/of uitvoering van de Werkzaamheden in gedeelten, waarbij iedere deellevering en/of deelprestatie afzonderlijk gefactureerd kan worden.

Artikel 23 - Onderhoud en Reparatie

1. Indien overgekomen, zal De-Dienst onderhoud c.q. reparatie verrichten. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. De-Dienst zal Opdrachtgever informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op (de beschikbaarheid) van het onderhoud.

2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen schriftelijk te melden aan De-Dienst, waarna De-Dienst overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de gebreken zo spoedig mogelijk en naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is De-Dienst gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.

3. Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan De-Dienst.

Artikel 24 - Garanties

1. Iedere garantie wordt expliciet schriftelijk overeengekomen. Garanties strekken nooit verder dan het hetgeen expliciet is overeengekomen.

2. De-Dienst voert de Werkzaamheden uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen en slechts voor zover de garantie is ontvangen van de leveranciers. Tijdens de garantietermijn staat De-Dienst in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.

3. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door De-Dienst gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.

4. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op een overeengekomen garantie, is De-Dienst gehouden om een kosteloos herstel of vervanging van het (op)geleverde uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende bepalingen van de aansprakelijkheid van deze algemene voorwaarden. Indien herstel in redelijkheid niet geleverd kan worden van De-Dienst, is een Consument gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden of een korting op de overeengekomen prijs c.q. vergoeding te verlangen.

5. De garantie vervalt zodra de garantietermijn is verstreken, de garantieverplichting vervalt, Opdrachtgever zelf aanpassingen maakt of laat maken aan het geleverde en/of het opgeleverde naar het oordeel van De-Dienst verkeerd gebruikt, behandelt of onderhoud.

6. Hout is een natuurproduct en is uniek van structuur, nerf en kleur. Scheurvorming, gaten, oneffenheden, noesten en elk ander verandering en/of verschil door temperatuurwisseling en luchtvochtigheid zijn natuurlijke kenmerken en komen derhalve voor rekening en risico van Koper. Koper is voorafgaand aan de Overeenkomst geïnformeerd over de eigenschappen en onderhoud van het Product, en dat hout een natuurlijk materiaal betreft. Kleine afwijkingen en verschillen zijn gelet op het natuurproduct toegestaan.

7. Ingeval van maatwerk is de laatst overgedragen maatvoering bepalend voor vaststelling van de juistheid van de werkzaamheden door De-Dienst.

Artikel 25 - Risico overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 26 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien het verrichten van Werkzaamheden door De-Dienst leidt tot aansprakelijkheid van De-Dienst jegens Opdrachtgever of derden, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de opdracht door De-Dienst in rekening gebrachte kosten (eenmaal de factuurwaarde, met uitzondering van de materiaalkosten, exclusief btw) tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens De-Dienst.

2. De-Dienst is niet aansprakelijk voor gevolgschade in welke vorm dan ook, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie.

3. Indien het werk na oplevering gebreken vertoont waarvoor De-Dienst aansprakelijk is (gebleken), dient De-Dienst in de gelegenheid gesteld te worden om de gebreken binnen een redelijke termijn weg te nemen, onverminderd de aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van de gebrekkige oplevering, tenzij de kosten van herstel in geen verhouding zouden staan tot het belang van Opdrachtgever bij herstel in plaats van schadevergoeding.

4. In geval van maatvoering is De-Dienst niet aansprakelijk voor gevolgschade waaronder verstaan het bestellen van verkeerde en/of fouten in materialen, het uitzetten van de gps en/of het doen van inmetingen. Opdrachtgever en/of de aannemer die eindverantwoordelijk is voor het uitvoeren van de Werkzaamheden c.q. opdracht dient een eindcontrole te verrichten en is verantwoordelijk voor deze eindcontrole.

5. Indien de (gevolgen) van een ondeugdelijke uitvoering van het werk te wijten is aan gebreken of ongeschiktheid van zaken afkomstig van Opdrachtgever, komen de gevolgen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij De-Dienst zijn waarschuwplicht heeft geschonden of anderszins met betrekking tot deze gebreken in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschoten. Ook is De-Dienst niet aansprakelijk voor het vroegtijdig in gebruik nemen van een gedeelte of het gehele werk door Opdrachtgever.

6. Nimmer is De-Dienst aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit verzakking van de bodem, grond en/of teelaarde indien de verzakking geen verband houdt met het aanbrengen, be- of verwerken daarvan.
7. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan het werk als gevolg van door haar of in zijn opdracht door derden uitgevoerde Werkzaamheden of verrichte leveringen. Ook schade voortvloeiend uit het gebruik van door Opdrachtgever voorgeschreven materialen en/of uitvoering van een van Opdrachtgever afkomstig ontwerp, komt geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
8. De-Dienst kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet goed doorstromen van het verkeer op de locatie waar de Werkzaamheden worden uitgevoerd.
9. Opdrachtgever is voorts aansprakelijk voor verlies en/of diefstal van schade aan de zaken, gereedschappen, machines, materialen en meer die De-Dienst in het kader van de uitvoering van de overeenkomst tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden bij Opdrachtgever gebruikt en/of heeft opgeslagen, waaronder tevens wordt begrepen schade ontstaan door onvolkomenheden, mankementen en meer op de werklocatie.
10. Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst blijkt dat het bouwterrein of het werk verontreinigd is, zoals bijv. asbest, of er komen uit het werk verontreinigde bouwmaterialen, is Opdrachtgever aansprakelijk voor de daaruit voor de uitvoering van het werk voortvloeiende gevolgen.
11. De-Dienst is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de website of die van gelinkte websites.
12. De-Dienst staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door of namens De-Dienst verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
13. Schade als gevolg van het werken van natuurproducten, zoals het krimpen en uitzetten van hout, leidt niet tot aansprakelijkheid van De-Dienst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. Herstel van schade als gevolg van het werken van gebruikte materialen geldt als meerwerk.
14. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van De-Dienst vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij De-Dienst binnen twee jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij zijn aanspraken baseert. De aansprakelijkheid van De-Dienst vervalt na twee jaar na het eindigen van de Overeenkomst tussen partijen.
15. De werkzaamheden kunnen met zich meebrengen dat garanties van derden, waaronder begrepen fabrieksgaranties komen te vervallen. De-Dienst is niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever als gevolg van het verlies van enige garantieaanspraak bij derden.

Deel III - Schoonmaak

In Deel III worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel III geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 27 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. De omvang en de reikwijdte van de Werkzaamheden die ten behoeve van Opdrachtgever worden uitgevoerd, zijn gebaseerd op de Werkzaamheden zoals vastgelegd in de offerte dan wel de opdrachtbevestiging c.q. Overeenkomst. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het kader van de cao in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) en binnen de richtlijnen van de Inspectie SZW (Arbeidsinspectie).
2. De Werkzaamheden worden uitgevoerd op de dagen en tijden waarop volgens de meest recente cao in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf geen toeslag voor bijzondere uren van toepassing is. Indien de Werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever dienen te worden uitgevoerd op afwijkende dagen en tijden, wordt hiervoor een toeslag in rekening gebracht conform de cao, tenzij anders overeengekomen.
3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door De-Dienst aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd.

Artikel 28 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht er voor zorg te dragen dat:
 - a. Garderobe-, sanitaire en overige voorzieningen aanwezig zijn waar De-Dienst gedurende de Overeenkomst gebruik van kan maken. Indien ten gevolge van het gebruik van de garderobe schade, diefstal of vermissing optreedt van zaken van De-Dienst komt dit voor rekening en risico van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt;
 - b. De-Dienst op de werklocatie beschikt over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water. Opdrachtgever dient de kosten hiervan te vergoeden. Verloren arbeidsuren als gevolg van water, gas- of stroomuitval komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever;
 - c. De-Dienst op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de werklocatie, welke locatie voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen en arbeidsomstandigheden (conform de cao in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, Arbowet en binnen de richtlijnen van de Inspectie SZW (Arbeidsinspectie)). Bij gebreke hiervan is De-Dienst gerechtigd de werkzaamheden op te schorten zolang hieraan niet voldaan is, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige (vertragings)schade;
 - d. De door Opdrachtgever ingeschakelde derden hun werkzaamheden en/of leveringen dusdanig verrichten, dat De-Dienst geen vertraging en geen belemmering ondervindt bij de uitvoering van de werkzaamheden;
 - e. De-Dienst tijdig beschikt over voldoende gelegenheid voor de opslag en/of afvoer van Hulp- en reinigingsmiddelen, zoals werkkasten welke bij voorkeur afsluitbaar zijn en voorbehouden aan De-Dienst;
 - f. Opdrachtgever zal De-Dienst de mogelijkheid bieden afval, voortvloeiende uit de reiniging van welke aard dan ook, in de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde ruimte af te voeren.
 - g. Indien overeengekomen dat Werkzaamheden op hoogte dienen te worden verricht (zoals glazenbewassingswerkzaamheden) De-Dienst tijdig beschikt over eventueel benodigde ladder, steigers, rand- en valbeveiliging.

- h. Op de werklocatie dienen de door De-Dienst ingeschakelde derden in redelijkheid in de gewenste overige voorzieningen aanwezig te zijn, zonder dat hiervoor (extra) kosten aan De-Dienst gerekend worden.

3. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen voldoet, is De-Dienst gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever wel aan haar verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden c.q. overige gevolgen die hieruit voortvloeien komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 29 - Hulpmiddelen

1. De-Dienst is vrij in haar keuze van Hulpmiddelen. Alle Hulpmiddelen zijn bij de prijs inbegrepen, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. De Hulpmiddelen blijven eigendom van De-Dienst tenzij anders is overeengekomen.
3. Opdrachtgever is gehouden om er op eerste verzoek van De-Dienst eraan mee te werken dat De-Dienst de genoemde Hulpmiddelen terug kan nemen. Opdrachtgever doet daarom bij voorbaat afstand van eventuele retentierechten met betrekking tot deze Hulpmiddelen en zal geen beslag doen/laten leggen op de Hulpmiddelen.

Deel IV - Koeriersdiensten

In Deel IV worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel IV geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 30 - Toepasselijkheid

1. Op binnenlandse koeriersdiensten zijn naast deze algemene voorwaarden de AVC aanvullend van toepassing voor zover daarvan in deze voorwaarden niet wordt afgeweken.
2. Op grensoverschrijdende koeriersdiensten is van toepassing het CMR, alsmede de met het CMR niet strijdige bepalingen genoemd in lid 2 van dit artikel.

Artikel 31 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. Bij de uitvoering van de Diensten zal De-Dienst de instructies, die Afzender en/of Opdrachtgever aan De-Dienst geeft, opvolgen. Ook nadat De-Dienst de zaken in ontvangst heeft genomen, zal De-Dienst de gegeven instructies opvolgen. Indien het opvolgen van de instructies van Afzender en/of Opdrachtgever leidt tot kosten, is Afzender en/of Opdrachtgever verplicht om de door De-Dienst gemaakte kosten te vergoeden. Indien het opvolgen van de instructies leidt tot schade, zal Afzender en/of Opdrachtgever alle schade die De-Dienst lijdt, moeten vergoeden. Het recht tot het geven van instructies vervalt wanneer

Geadresseerde de zaken aanneemt of de Geadresseerde van De-Dienst een schadevergoeding verlangt omdat de zaken niet bij Geadresseerde zijn afgeleverd.

2. In geval van de aanwezigheid van bijzondere instructies, zal Afzender en/of Opdrachtgever deze instructies aan De-Dienst vóór de aanvang van het vervoer moeten mededelen, waarna De-Dienst deze bijzondere instructies uitdrukkelijk dient te aanvaaren. De bijzondere instructies dienen, indien voor dit vervoer een Vrachtbrief is afgegeven, daarop zijn vermeld. De enkele vermelding op de vrachtbrief levert te dezer zake geen bewijs op.

3. In ieder geval zijn er bijzondere risico's verbonden aan een of meer van de volgende omstandigheden:

- a. het vervoer van de zaken in een onoverdekt voertuig, wanneer dit uitdrukkelijk door Afzender en/of Opdrachtgever met De-Dienst overeen is gekomen en op de Vrachtbrief is vermeld;
- b. het ontbreken of de gebrekkigheid van de verpakking van de zaken die gelet op hun aard of de wijze van vervoer voldoende verpakt hadden moeten zijn;
- c. behandeling, lading, stuwning of lossing van de zaken door Afzender en/of Opdrachtgever, Geadresseerde of andere personen die voor rekening van Afzender en/of Opdrachtgever of Geadresseerde handelen;
- d. de aard van bepaalde zaken zelf, die door met deze aard zelf samenhangende oorzaken zijn blootgesteld aan geheel of gedeeltelijk verlies of aan beschadiging, in het bijzonder door ontvlaming, ontploffing, smelting, breuk, corrosie, bederf, uitdroging, lekkage, normaal kwaliteitsverlies of optreden van ongedierte of knaagdieren;
- e. hitte, koude, temperatuurverschillen of vochtigheid van de lucht, doch slechts indien niet is overeengekomen dat het vervoer zal plaatsvinden met een voertuig speciaal ingericht om de zaken aan invloed daarvan te onttrekken;
- f. onvolledigheid of gebrekkigheid van de adressering, cijfers, letters of merken van de colli;

10. De-Dienst zal de overeengekomen zaken op de overeengekomen plaats, tijd en wijze in ontvangst nemen alsmede het laadvermogen van het voertuig aan Afzender en/of Opdrachtgever mededelen, tenzij aannemelijk is dat Afzender en/of Opdrachtgever daarvan op de hoogte is.

11. De-Dienst zal de overeengekomen zaken op de bestemming van Geadresseerde binnen een redelijke termijn afleveren in de staat zoals De-Dienst de zaken van Afzender en/of Opdrachtgever heeft ontvangen. Indien een termijn van aflevering schriftelijk is overeengekomen, dient de vracht binnen deze termijn afgeleverd te worden.

12. De-Dienst dient duidelijk op de door Afzender en/of Opdrachtgever aangeboden Vrachtbrief kenbaar te maken dat zij vervoerder is van de zaken, waarna De-Dienst de Vrachtbrief dient te ondertekenen en af te geven aan Afzender en/of Opdrachtgever.

13. De-Dienst is verplicht bij de inontvangstneming van de zaken de juistheid van de vermelding van het aantal zaken op de Vrachtbrief alsmede de uiterlijk goede staat van de zaken en hun verpakking te controleren. In geval van afwijking zal De-Dienst daarvan aantekening maken op de Vrachtbrief. Desbetreffende verplichting bestaat niet indien naar het oordeel van De-Dienst het vervoer daardoor aanmerkelijk zou worden vertraagd.

14. De-Dienst dient de door of namens Afzender en/of Opdrachtgever verrichte belading, stuwning en eventuele overbelading te controleren indien en voor zover de omstandigheden zulks toelaten. Wanneer

De-Dienst van oordeel is dat de belading of stuwning gebrekkig is, is De-Dienst verplicht dit op de Vrachtbrief te vermelden. Ingeval De-Dienst niet in staat is of in de gelegenheid is aan zijn controleplicht te voldoen, kan zij daarvan aantekening maken op de Vrachtbrief.

15. De-Dienst dient te beschikken over een communautaire vergunning zoals bedoeld in de Wet wegvervoer zaken (Wwg) indien en voor zover dit noodzakelijk is.

16. Indien aflevering aan huis is overeengekomen, zal De-Dienst de zaken bezorgen aan de deur van het adres dat op de Vrachtbrief is vermeld. Indien tijdig door Afzender en/of Opdrachtgever een ander afleveradres is opgegeven, zal De-Dienst de zaken aan de deur van dat adres leveren. Wanneer het adres niet via een verharde rijweg of anderszins redelijkerwijs bereikbaar is, zal De-Dienst de zaken afleveren op een plaats die zo dicht mogelijk bij het oorspronkelijk opgegeven adres ligt. Nimmer is De-Dienst verplicht de overeengekomen zaken af te leveren wanneer het adres redelijkerwijs niet bereikbaar is.

17. De-Dienst behoudt zich het recht voor de zaken in of door middel van die vervoersmiddelen te vervoeren, welke De-Dienst het meest passend acht en de zaken, indien noodzakelijk, op te slaan of te bewaren in die vervoersmiddelen, bergruimten of opslagplaatsen die al dan niet aan De-Dienst toebehoren.

18. De-Dienst behoudt zich het recht voor de te volgen route vrijelijk te bepalen of van een voor De-Dienst gebruikelijke route af te wijken.

19. De-Dienst zal in ieder geval onthouden van het vervoeren van: (i) vuurwapens inclusief munitie, explosieven en werktuigen met explosieve lading of ontstekingsmechanisme, (ii) illegale goederen zoals namaakgoederen en verdovende middelen/drugs, (iii) levende dieren, (iv) antiek, breekbare en/of fragiele kunstschaten, (v) menselijke of dierlijke resten zoals organen of lichaamsdelen, menselijke en dierlijke embryo's, gecremeerde of opgegraven menselijke resten, (vi) ongemunte edelmetalen: ongemunt goud, zilver en/of andere kostbare edelmetalen, (vii) losse edelstenen en halfedelstenen, (viii) ontanten: wettelijke betaalmiddelen zoals munt en/of papiergeld, (ix) cheques & creditcards: traveller cheques, blanco of geactiveerde creditcards/debitcards, (x) geactiveerde sim cards, (xi) gevaarlijke stoffen die de grens 1000 punten overschrijden.

20. In het geval De-Dienst opdracht krijgt tot het vervoeren van gevaarlijke stoffen, zal dat in beginsel slechts stoffen betreffen die onder de uitzondering vallen. Indien en voor zover gevaarlijke stoffen vervoerd dienen te worden, zullen partijen hierover nadere afspraken maken.

Artikel 32 - Verplichtingen Afzender en/of Opdrachtgever

1. Afzender en/of Opdrachtgever is verplicht bij de ter beschikkingstelling van zaken aan De-Dienst een Vrachtbrief te overhandigen waarin vermeld staat dat deze vervoersvoorwaarden op de gesloten Vervoerovereenkomst van toepassing zijn. De Vrachtbrief kan ook in elektronische vorm worden opgemaakt, conform het tussen partijen overeengekomen formaat en beveiligingsniveau alsmede overeenkomstig de tussen partijen overeengekomen wijze van verzenden, opslaan en registreren.

2. Afzender en/of Opdrachtgever is verplicht de Vrachtbrief conform de daarop voorkomende aanwijzingen volledig en naar waarheid in te vullen en zij staat op het ogenblik van de ter beschikkingstelling van de zaken in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte gegevens. Afzender en/of Opdrachtgever dient in ieder geval het gezamenlijk gewicht van de te vervoeren zaken op de Vrachtbrief te vermelden. Indien De-Dienst dit verlangt is Afzender en/of Opdrachtgever

verplicht de Vrachtbrief te ondertekenen. De ondertekening kan worden gedrukt of door een stempel dan wel enig ander kenmerk van oorsprong worden vervangen

3. Afzender en/of Opdrachtgever is verplicht de te vervoeren zaken op de overeengekomen plaats, tijd en wijze en vergezeld van een Vrachtbrief ter beschikking te stellen aan De-Dienst. Bij gebreke waarvan De-Dienst zonder enige ingebrekestelling gerechtigd is haar Diensten op te schorten of te beëindigen, doch slechts nadat De-Dienst Afzender en/of Opdrachtgever schriftelijk een uiterste termijn heeft gesteld en Afzender en/of Opdrachtgever bij afloop daarvan nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Afzender en/of Opdrachtgever is verplicht de schade van De-Dienst te vergoeden die deze lijdt doordat de overeengekomen zaken, door welke oorzaak dan ook, niet op de overeengekomen plaats, tijd, wijze en vergezeld van een Vrachtbrief ter beschikking zijn gesteld.

7. Afzender en/of Opdrachtgever biedt op de juiste wijze geïdentificeerde en verpakte zaken voor vervoer aan zodanig, dat zij in normale omstandigheden tot het einde van het vervoer leesbaar zullen blijven. De-Dienst is gerechtigd te onderzoeken of Afzender en/of Opdrachtgever verstrekte opgaven juist en volledig zijn.

8. Afzender en/of Opdrachtgever stelt geen daden of instructies die tot niet-naleving van wettelijke en reglementaire voorschriften kan leiden.

9. Afzender en/of Opdrachtgever is verplicht zorg te dragen voor belading, stuwning of lossing van de zaken, waarbij Afzender en/of Opdrachtgever de daartoe benodigde middelen, materialen en/of hulppersonen ter beschikking dient te stellen. Bij gebreke van voorgenoemde zaken of in het geval er sprake is van gebrekkige zaken ten gevolge waarvan De-Dienst schade lijdt, dient Afzender en/of Opdrachtgever De-Dienst schadeloos te stellen voor alle door De-Dienst geleden directe- en gevolgschade. De-Dienst is gerechtigd de Vervoersovereenkomst op te zeggen wanneer de belading en/of de stuwning gebrekkig is of wanneer er sprake is overbelading. De-Dienst dient Afzender en/of Opdrachtgever wel eerst in de gelegenheid te stellen het gebrek of de overbelading ongedaan te maken. Het in- en uitladen van de zaken geschiedt geheel voor rekening van Afzender en/of Opdrachtgever.

Artikel 33 - Schade aan zaken bij aflevering

1. Het aannemen door Geadresseerde van zaken zonder op- of aanmerkingen op de Vrachtbrief geldt als bewijs dat de zaken in dezelfde staat zijn afgeleverd als waarin De-Dienst deze zaken ontving. Dit geldt ook indien de zaken met uiterlijk zichtbare schade of verlies door De-Dienst worden afgeleverd en Geadresseerde hier geen opmerking van heeft gemaakt op de Vrachtbrief.

2. Indien de schade of het verlies niet uiterlijk waarneembaar is en Geadresseerde niet binnen één week na aflevering van de zaken hiervan een schriftelijke mededeling aan De-Dienst heeft gedaan, wordt De-Dienst eveneens geacht de zaken in dezelfde staat te hebben afgeleverd als de staat waarin De-Dienst de zaken van Afzender en/of Opdrachtgever ontving.

3. Indien de zaken niet binnen een redelijke of overeengekomen termijn worden afgeleverd zonder dat Geadresseerde binnen één week na aflevering van de zaken een schriftelijke mededeling heeft gedaan waarin is aangegeven dat de zaken niet binnen die termijn zijn afgeleverd, wordt De-Dienst geacht de zaken binnen die termijn te hebben afgeleverd.

Artikel 34 - Rembourszendingen

1. Indien overeengekomen, kunnen zaken kunnen met rembours belast worden. In ieder geval mag de rembours niet hoger zijn dan de factuurwaarde van de overeengekomen zaken. De-Dienst zal de zaken slechts afleveren tegen een voorafgaande betaling van het rembours door Geadresseerde in contact geld, tenzij Afzender en/of Opdrachtgever De-Dienst heeft gemachtigd een andere wijze van betaling te accepteren. Geadresseerde, die ten tijde van de aflevering weet dat een bedrag als rembours op de zaken drukt, is verplicht dit bedrag aan De-Dienst te voldoen.
2. In het geval bij aankomst van de zaken op de locatie van Geadresseerde blijkt dat Geadresseerde niet voldoet aan de door Afzender en/of Opdrachtgever aan De-Dienst voorgeschreven betalingswijze, zal De-Dienst Afzender en/of Opdrachtgever voor rekening en risico van Afzender en/of Opdrachtgever om nadere instructies vragen die De-Dienst dient op te volgen, voor zover dit redelijkerwijze mogelijk is. De-Dienst is gerechtigd een eventuele kostenvergoeding en redelijke beloning van Afzender en/of Opdrachtgever te verlangen.
3. Indien Afzender en/of Opdrachtgever een instructie geeft dat, in afwijking van een eerder gegeven betalingsinstructie, de zaken toch door De-Dienst dienen te worden afgeleverd, dient Afzender en/of Opdrachtgever deze nadere instructies schriftelijk aan De-Dienst te geven. Bij gebreke waarvan De-Dienst gerechtigd is om de overeengekomen zaken voor rekening en risico van Afzender en/of Opdrachtgever op te slaan.
4. De-Dienst zal de rembours gelden van de zending onverwijld doch in ieder geval binnen twee weken na de dag waarop de zaken bij Geadresseerde zijn afgeleverd aan Afzender en/of Opdrachtgever afdragen op de door partijen overeengekomen wijze.
5. Indien De-Dienst zaken zonder voorafgaande inning van het rembours aan Geadresseerde aflevert, is De-Dienst verplicht aan Afzender en/of Opdrachtgever de schade ten hoogste tot het bedrag van het rembours te vergoeden, tenzij zij bewijst dat De-Dienst of door hem inschakelde derden hier niet schuldig aan was. Deze verplichting laat het recht van De-Dienst op verhaal tegen Geadresseerde onverlet.
6. Alle vorderingen tegen De-Dienst uit hoofde van een remboursbeding verjaren door verloop van een jaar, te rekenen met de aanvang van de dag volgende op de dag waarop de zaken werden afgeleverd of hadden moeten zijn afgeleverd.

Artikel 35 - Verhinderings De-Dienst na inontvangstneming zaken van Afzender en/of Opdrachtgever

1. Wanneer het vervoer redelijkerwijs niet of niet binnen een redelijke termijn kan worden aangevangen, voortgezet of voltooid, nadat De-Dienst de zaken, in ontvangst heeft genomen, zal De-Dienst dit tijdig aan Afzender en/of Opdrachtgever mededelen. De-Dienst en Afzender en/of Opdrachtgever hebben alsdan de bevoegdheid de overeenkomst met een schriftelijke mededeling te beëindigen. De overeenkomst eindigt op het moment dat de andere partij de mededeling heeft ontvangen. De-Dienst is dan niet verplicht zorg te dragen voor het verdere vervoer naar de bestemmingsplaats en is bevoegd de zaken te lossen en op te slaan op een daartoe geschikte plaats, waarna Afzender en/of Opdrachtgever is bevoegd de zaken tot zich te nemen.

2. De in verband met de opzegging met betrekking tot de zaken gemaakte kosten komen, onder voorbehoud van het volgende lid, ten laste van Afzender en/of Opdrachtgever. Behoudens overmacht is De-Dienst verplicht Afzender en/of Opdrachtgever de schade te vergoeden, die deze door de opzegging van de overeenkomst heeft geleden.

Artikel 36 - Opslag van zaken bij niet-inontvangstneming Geadresseerde

1. In het geval Geadresseerde niet op komt dagen op het moment dat De-Dienst de zaken komt afleveren of Geadresseerde de in ontvangst te nemen zaken niet in ontvangst neemt of Geadresseerde weigert voor ontvangst te tekenen, kan De-Dienst de zaken voor rekening en risico van Afzender en/of Opdrachtgever opslaan op een nader te bepalen plaats of vervoersmiddel, al dan niet van De-Dienst, waarbij De-Dienst de zorg van een goed vervoerder in acht neemt. De-Dienst zal Afzender en/of Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte stellen.

2. De-Dienst kan ook tot opslag of stalling van de overeengekomen zaken overgaan, indien het stellen van zekerheid wordt geweigerd, of indien er een geschil ontstaat omtrent het bedrag of de aard van de te stellen zekerheid.

3. De-Dienst kan, behalve in geval van beslag, zaken voor rekening en risico van Afzender en/of Opdrachtgever publiekelijk of onderhands verkopen zonder dat daartoe een machtiging van Afzender en/of Opdrachtgever is vereist. Dit evenwel nadat De-Dienst Afzender en/of Opdrachtgever een aangetekende schriftelijke mededeling heeft gedaan met een kennisgeving van de voorgenomen verkoop en Afzender en/of Opdrachtgever hier na één week niet op heeft gereageerd.

4. Ingeval zaken aan bederf onderhevig zijn of indien bewaring schadelijk zou kunnen zijn of dit anderszins schade of gevaar voor de omgeving op zou kunnen leveren, kan de verkoop geschieden zonder voorafgaande kennisgeving of inachtneming van een wachttermijn. Desalniettemin is De-Dienst verplicht Afzender en/of Opdrachtgever na verkoop van de zaken hiervan in kennis te stellen.

5. Ten aanzien van levende have bedraagt de in lid 3 bedoelde termijn drie dagen met dien verstande dat De-Dienst zonder voorafgaande kennisgeving of zonder inachtneming van deze drie dagen tot verkoop over mag gaan indien de toestand van de levende have dit van De-Dienst vergt. De-Dienst zal, wanneer geen voorafgaande kennisgeving plaatsvond, Afzender en/of Opdrachtgever in kennis stellen van de verkoop van de levende have.

6. De-Dienst houdt de opbrengst van de verkochte zaken, na aftrek van het bedrag van een eventueel rembourss en een aan De-Dienst in verband daarmee toekomende commissie en van al hetgeen dat terzake van het verkochte aan De-Dienst toekomt, zowel voor vracht als voor kosten van opslag of stalling als voor andere kosten en schaden, gedurende zes maanden na de aanneming van de zaken ten vervoer ter beschikking van Afzender en/of Opdrachtgever, na verloop van welke termijn zij het ter beschikking gehouden bedrag onder gerechtelijke bewaring zal stellen.

7. In het geval dat Afzender en/of Opdrachtgever en De-Dienst overeenkomen dat De-Dienst voorafgaand aan of tijdens het overeengekomen vervoer, dan wel na afloop van het vervoer, de zaken in opslag zal nemen, zal deze opslag geschieden onder toepasselijkheid van de Algemene Opslagvoorwaarden van De-Dienst. Afzender en/of Opdrachtgever en De-Dienst worden in dat geval aangemerkt als bewaargever respectievelijk bewaarnemer.

Artikel 37 - Verloren zaken

1. Zaken worden als verloren aangemerkt wanneer de zaken binnen 30 dagen na de dag waarop zij ten vervoer aan De-Dienst werden aangeleverd niet zijn afgeleverd bij Geadresseerde en het niet bekend is waar de zaken zich bevinden.

2. In het geval verloren zaken alsnog onder de hoede van De-Dienst zijn gekomen binnen één jaar nadat De-Dienst een schadevergoeding heeft uitgekeerd aan degene die recht had op aflevering van de zaken, zal De-Dienst Afzender en/of Opdrachtgever of Geadresseerde hiervan op de hoogte stellen. Afzender en/of Opdrachtgever c.q. Geadresseerde heeft gedurende 30 dagen na ontvangst van deze mededeling het recht tegen verrekening van de door hem ontvangen schadevergoeding alsnog aflevering van de verloren zaken te verlangen.

4. Hetzelfde geldt, indien De-Dienst van het niet afleveren geen schadevergoeding heeft uitgekeerd, met dien verstande dat de termijn van één jaar begint met de aanvang van de dag volgende op de dag waarop de zaken hadden moeten zijn afgeleverd. Wanneer Afzender en/of Opdrachtgever c.q. Geadresseerde van zijn recht geen gebruik maakt, worden de zaken opgeslagen conform hetgeen bepaald is in artikel 36 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 38 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van De-Dienst, is De-Dienst uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Afzender en/of Opdrachtgever De-Dienst binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en De-Dienst deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat De-Dienst in staat is om adequaat te reageren. Zowel Afzender en/of Opdrachtgever als Geadresseerde heeft jegens De-Dienst het recht aflevering van zaken overeenkomstig de op De-Dienst rustende verplichtingen te vorderen.

2. Indien De-Dienst aansprakelijk is voor het niet afleveren van zaken in de staat waarin zij deze heeft ontvangen, is die aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 3,40 per kilogram, doch slechts ten aanzien van de door Afzender en/of Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid tijdens De-Dienst. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel. Het aantal kilogrammen waarvan ter berekening van genoemde bedrag wordt uitgegaan, is het op de Vrachtbrief vermelde gewicht van de beschadigde of niet afgeleverde zaken.

3. Wanneer De-Dienst zich, na aflevering van de door hem vervoerde zaken, verbindt tot het verder vervoeren van diezelfde zaken, handelt zij daarbij in hoedanigheid van expediteur en is zijn aansprakelijkheid in die hoedanigheid beperkt tot € 3,40 per kilogram van de beschadigde of verloren zaken. Verdere schadevergoeding voor welke schade dan ook is niet verschuldigd.

4. Indien De-Dienst aansprakelijk is doordat zij niet heeft kunnen afleveren binnen een redelijke termijn, is die aansprakelijkheid beperkt eenmaal de vracht, doch slechts ten aanzien van de door Afzender en/of Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende

roekeloosheid zijdens De-Dienst. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel. Indien De-Dienst aansprakelijk is doordat zij niet heeft kunnen afleveren binnen een door partijen overeengekomen levertijd, is de vertragingsschade beperkt tot tweemaal de vracht.

5. De-Dienst sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. De-Dienst is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

6. Afzender en/of Opdrachtgever vrijwaart De-Dienst voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Afzender en/of Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door De-Dienst geleverde Diensten, tenzij Afzender en/of Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van De-Dienst.

7. De-Dienst is niet aansprakelijk voor de gebrekkigheid van het voertuig of van het materiaal die zij gebruikt wanneer dit door Afzender en/of Opdrachtgever, Geadresseerde of de andere ontvangers ter beschikking is gesteld. Onder materiaal wordt niet begrepen een schip of spoorwagon, waarop het voertuig zich bevindt.

8. De-Dienst is, ondanks zijn verplichting tot het binnen een redelijke termijn of anderszins tussen partijen overeengekomen termijn afleveren van zaken in de staat waarin zij deze heeft ontvangen, niet aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade voor zover dit niet nakomen van De-Dienst het gevolg is van de bijzondere risico's zoals genoemd in artikel 31 lid 3 van deze algemene voorwaarden.

9. Wanneer De-Dienst bewijst dat, gelet op de omstandigheden van het geval, het niet nakomen van de op haar rustende verplichtingen een gevolg heeft kunnen zijn van een of meer van de genoemde bijzondere risico's, wordt vermoed dat het niet nakomen daaruit voortvloeit, tenzij Afzender en/of Opdrachtgever of Geadresseerde bewijst dat het niet geheel of gedeeltelijk nakomen van De-Dienst niet door een van deze risico's is veroorzaakt.

10. Het is het vorige lid benoemde vermoeden gaat niet op wanneer zich een ongewoon groot tekort voordoet, dan wel een ongewoon groot verlies van colli ingeval het vervoer van zaken op verzoek van Afzender en/of Opdrachtgever in een onoverdekt voertuig is vervoerd.

11. Ingeval het vervoer op verzoek van Afzender en/of Opdrachtgever plaatsvindt door middel van een voertuig dat speciaal is ingericht om de zaken te onttrekken aan de invloed van hitte, koude, temperatuurverschillen of vochtigheid van de lucht, kan De-Dienst ter ontheffing van zijn aansprakelijkheid slechts een beroep doen op het bijzondere risico van artikel 6 lid 6 onder d van deze algemene voorwaarden, indien De-Dienst bewijst dat alle maatregelen, waartoe zij verplicht was, zijn genomen met betrekking tot de keuze, het onderhoud en het gebruik van deze inrichtingen en dat zij zich heeft gericht naar de bijzondere instructies.

12. De-Dienst kan slechts beroep doen op een ontheffing van zijn aansprakelijkheid op grond van het bijzondere risico van artikel 31 lid 3 onder g van deze algemene voorwaarden, indien zij bewijst dat alle maatregelen, waartoe zij normaliter, rekening houdende met de omstandigheden, verplicht was, zijn genomen en dat zij zich heeft gericht naar de bijzondere instructies.

13. Indien De-Dienst aansprakelijk is omdat zij een verplichting die op hem rust uit hoofde van de artikelen 8:1115 lid 2 en 8:1118 lid 3 BW dan wel van de artikel 6 lid 13, artikel 10 lid 2, artikel 11 of 12 van deze

algemene voorwaarden, niet nakwam, zal een door hem ter zake verschuldigde schadevergoeding niet meer bedragen dan wat zij in geval van totaal verlies der betrokken zaken verschuldigd zou kunnen zijn.

14. De-Dienst staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens De-Dienst verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

15. Alle aanspraken van Afzender en/of Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van De-Dienst vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij De-Dienst binnen een jaar nadat Afzender en/of Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van De-Dienst.

16. Voor zover De-Dienst verhaal zoekt op een derde waarvan De-Dienst voor de uitvoering van de Vervoersovereenkomst gebruik heeft gemaakt van de diensten van die derde, begint vanaf het moment als bepaald in art. 8:1720 lid 1 BW, een nieuwe termijn van verjaring welke termijn drie maanden beloopt.

Artikel 39 - Retentierecht en pandrecht

1. De-Dienst heeft jegens eenieder, die daarvan afgifte verlangt, een retentierecht op zaken en documenten, die zij in verband met de Vervoerovereenkomst onder zich heeft, tenzij op het tijdstip dat zij de zaken ten vervoer ontving, reden had om te twijfelen aan de bevoegdheid van de Afzender en/of Opdrachtgever om de zaken ten vervoer ter beschikking te stellen.

2. Het retentierecht heeft mede betrekking op hetgeen bij wijze van rembours op de zaken drukt alsmede op de hem in verband met het rembours toekomende provisie, waarvoor zij geen zekerheid behoeft te aanvaarden.

3. De-Dienst kan haar retentierecht jegens Afzender en/of Opdrachtgever eveneens uitoefenen voor hetgeen Afzender en/of Opdrachtgever haar nog verschuldigd is in verband met voorgaande vervoerovereenkomsten.

4. De-Dienst kan zich op haar retentierecht beroepen ten aanzien van de geadresseerde voor hetgeen zij nog verschuldigd is aan De-Dienst in verband met de betreffende vervoersovereenkomsten.

5. Indien bij de afrekening geschil ontstaat over het verschuldigde bedrag of ter bepaling daarvan een berekening nodig is, is degene die aflevering vordert, verplicht het gedeelte over welks verschuldigdheid partijen het eens zijn, terstond te voldoen en voor de betaling van het door haar betwiste gedeelte of van het gedeelte, waarvan het bedrag nog niet vaststaat, zekerheid te stellen.

6. Alle zaken, documenten en gelden, die De-Dienst in verband met de Vervoerovereenkomst onder zich heeft, strekken haar tot pand voor alle vorderingen, die zij ten laste van Afzender en/of Opdrachtgever heeft.

7. Behoudens in de gevallen waarin Afzender en/of Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, haar surseance van betaling is verleend of ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, heeft De-Dienst nimmer het recht de verpande zaken te verkopen zonder gerechtelijke toestemming overeenkomstig art. 3:248 lid 2 BW.

Hengelo, 1 februari 2022