

# Algemene voorwaarden Flexschoon

## Artikel 1 Definities

1. Flexschoon is een eenmanszaak die zich ten doel stelt het verzorgen van de beste beleving op alle gebieden van schoonmaken.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Algemene voorwaarden**' verstaan: de onderhavige Algemene voorwaarden.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Opdrachtgever**' verstaan: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit (hierna: **Consument**) of de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit (hierna: **Zakelijke Opdrachtgever**) en gebruikmaakt van de Diensten van Flexschoon.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Partijen**', en ieder afzonderlijk als '**Partij**', verstaan: Flexschoon en/of Opdrachtgever.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Overeenkomst**' verstaan: de tussen Flexschoon en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, al dan niet gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand waarbij tot het moment van sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand, waarbij Flexschoon zich jegens Opdrachtgever verbindt Diensten te verrichten en Producten te leveren en Opdrachtgever zich verbindt hiervoor een prijs te betalen. De Overeenkomst komt tot stand door een aanbod van Flexschoon en de aanvaarding daarvan door Opdrachtgever, hetgeen nader wordt gespecificeerd in artikel 4.3 en 4.4 van deze Algemene voorwaarden.
6. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Diensten**' verstaan: alle door Flexschoon en/of door haar ingeschakelde derden aan Opdrachtgever geleverde Diensten, onder andere inhoudende het verrichten van schoonmaakonderhoud, glasbewassing, vloeronderhoud, dieptereiniging, tapijtreiniging en het schoonmaken van bouwopleveringen, en geleverde Producten alsmede alle andere door Flexschoon ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever worden verricht.
7. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Producten**' verstaan: alle door Flexschoon en/of door haar ingeschakelde derden aan Opdrachtgever geleverde Producten, onder andere inhoudende schoonmaakartikelen, die Flexschoon gebruikt voor het uitvoeren van de Diensten en als extra service enkel in overleg met Opdrachtgever aanbiedt.
8. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Website**' verstaan: de Website van Flexschoon, te raadplegen via [www.flexschoon.nl](http://www.flexschoon.nl).

## Artikel 2 Identiteit van Flexschoon

1. Flexschoon is bij de KvK geregistreerd onder nummer 83288465 en draagt btw-identificatienummer NL82 38 07071B01. Flexschoon is gevestigd aan Zwedenstraat 15 (1363DN) te Almere.
2. Flexschoon is per e-mail te bereiken via [info@flexschoon.nl](mailto:info@flexschoon.nl) of middels de Website [www.flexschoon.nl](http://www.flexschoon.nl) en telefonisch op +31 6 875 249 36.

## Artikel 3 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Flexschoon en op alle huidige en toekomstige Overeenkomsten, leveringen, commerciële relaties en overige rechtsverhoudingen tussen Partijen. De Algemene voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Flexschoon overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Opdrachtgever.
5. Indien blijkt dat een bepaling of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden nietig zijn, wordt de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden alsmede de gehele Overeenkomst niet aangetast. Partijen zullen zich in een dergelijk geval inspannen de nietige bepaling te vervangen voor een nieuwe, geldige bepaling die zo dicht mogelijk de ongeldige bepaling benadert binnen de strekking van de oorspronkelijke Algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4 Aanbod en totstandkoming Overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen op de Website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. Opdrachtgever kan contact opnemen met Flexschoon via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten.
3. Flexschoon zal met Opdrachtgever overleggen omtrent zijn verwachtingen en kan daarna een offerte opmaken die per brief of per e-mail verstuurd zal worden. De Overeenkomst komt pas tot stand door ondertekening van de offerte.
4. Flexschoon hanteert drie typen Overeenkomsten:
  - a. een maandelijks opzegbare Overeenkomst voor onbepaalde tijd;
  - b. een Overeenkomst voor bepaalde tijd, waarbij Flexschoon zich voor een langere periode aan Opdrachtgever verbindt;
  - c. een Overeenkomst op oproepbasis, waarbij Flexschoon eenmalig, of niet op regelmatige basis, Diensten verleent aan Opdrachtgever.
5. Als Flexschoon een bevestiging naar Opdrachtgever stuurt, geeft die bevestiging richting aan de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Flexschoon kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Indien Opdrachtgever aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Flexschoon dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Flexschoon deze schriftelijk bevestigt.
7. Een opdracht door Opdrachtgever waaraan geen schriftelijke offerte vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Flexschoon.

#### **Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst is bindend en leidend tussen Partijen voor de omvang en kwaliteit van de werkzaamheden. Dit betekent dat Opdrachtgever niet bevoegd is om de werknemers van Flexschoon mondeling te instrueren om van de tussen Partijen afgesproken werkzaamheden af te wijken. Gebeurt dat toch dan is Flexschoon gerechtigd om, desnoods met terugwerkende kracht, meerwerk in rekening te brengen.
2. Flexschoon zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren.
3. Flexschoon heeft bij de levering van de Diensten slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Een inspanningsverplichting is een contractuele verplichting om de nodige inspanningen te leveren of om bepaalde middelen aan te wenden om het bedongen

resultaat te bereiken, hetgeen betekent dat Flexschoon niet kan garanderen dat de uitkomsten, resultaten of de verwachtingen die Opdrachtgever bij de levering van Diensten voor ogen heeft ook daadwerkelijk worden behaald.

4. Flexschoon heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
5. Bij het inschakelen van derden zal Flexschoon de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De kosten van het inschakelen van deze derden zijn inbegrepen in de prijs die Flexschoon hanteert voor zijn Diensten.
6. De Overeenkomst kan alleen door Flexschoon worden uitgevoerd indien Opdrachtgever volledige en correcte (contact)gegevens verstrekt aan Flexschoon bij het sluiten van de Overeenkomst. Opdrachtgever draagt er derhalve zorg voor dat alle gegevens, waarvan Flexschoon aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Flexschoon worden verstrekt.
7. Opdrachtgever staat ervoor in dat er voldoende schoon warm en koud water, waterdruk, elektriciteit, gas, lucht en stroom kosteloos beschikbaar is voor de uitvoering van de Diensten.
8. Opdrachtgever zal voldoende afsluitbare ruimten, zoals werkkasten en dergelijke, voor opslag van o.a. (hulp)middelen en materialen, kosteloos ter beschikking stellen. Deze afsluitbare ruimten zijn uitsluitend toegankelijk voor – de werknemers van – Flexschoon. Opdrachtgever is daarbij gehouden om de (hulp)middelen en materialen van Flexschoon die in de bedrijfsruimte van Opdrachtgever worden gebruikt en opgeslagen als een goed huisvader te beheren en hiertoe onder meer de locatie waar de werkzaamheden verricht worden goed af te sluiten en alle maatregelen te nemen die voor het behoud van die de (hulp)middelen en materialen noodzakelijk zijn.
9. Alle (hulp)middelen en materialen die door Flexschoon worden gebruikt voor het uitvoeren van de Overeenkomst blijven te allen tijde eigendom van Flexschoon. Flexschoon behoudt zich dan ook het recht de materialen en middelen te allen tijde weer in beslag te nemen.
10. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de materialen en/of middelen van Flexschoon te gebruiken voor eigen gebruik.
11. In overleg met Flexschoon zal Opdrachtgever ten behoeve van de werknemers van Flexschoon voldoende faciliteiten kosteloos ter beschikking stellen, zoals een garderobe, een berging, een pauzeruimte en dergelijke. Opdrachtgever conformeert zich in deze aan de Arbwet.
12. Opdrachtgever zal Flexschoon de mogelijkheid bieden afval, voortvloeiende uit de reiniging van welke aard dan ook, in de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde ruimte af te voeren.
13. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Flexschoon zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Opdrachtgever zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is hij gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.
14. Indien voor de uitvoering van Diensten of levering van Producten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever Flexschoon hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Flexschoon dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

#### **Artikel 6 Wijziging van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Flexschoon en Opdrachtgever tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht zal vooraf een aparte afspraak over de honorering worden gemaakt. Zonder aanvullende offerte gelden de

oorspronkelijke voorwaarden, waarbij de extra Diensten tegen het afgesproken tarief betaald worden.

3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Flexschoon op en is voor Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Flexschoon en Opdrachtgever zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide Partijen. Deze wijziging geschiedt schriftelijk.
5. Flexschoon behoudt zich het recht tarieven tussentijds te wijzigen. Tenminste 2 (twee) maanden voor een prijswijziging wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht.
6. Het is voor Opdrachtgever mogelijk om de Overeenkomst voor onbepaalde tijd tussentijds aan te passen in schoonmaakfrequentie.
7. De schoonmaakfrequentie kan naar redelijkheid onbepaald worden opgeschaald.
8. De schoonmaakfrequentie kan worden afgeschaald tot minimaal 1 (één) keer per week het aantal uren dat de Diensten normaliter uitgevoerd werden, tenzij anders overeengekomen met Flexschoon en na schriftelijke bevestiging hiervan.

#### **Artikel 7 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst**

1. Flexschoon is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Flexschoon goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever in die verplichtingen zal tekortschieten, mits Flexschoon Opdrachtgever door middel van een schriftelijke aanmaning in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever een redelijke termijn voor de nakoming van de verplichtingen wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Voorts is Flexschoon bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, onder dezelfde voorwaarden als bedoeld in lid 1 van dit Artikel, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. Indien Opdrachtgever zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt en Opdrachtgever in verzuim is, dan is Flexschoon gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring jegens Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

#### **Artikel 8 Herroepingsrecht**

1. Dit Artikel is slechts van toepassing op een met de Consument gesloten Overeenkomst op afstand. De Zakelijke Opdrachtgever komt derhalve geen herroepingsrecht toe.
2. Opdrachtgever heeft het recht om een op afstand gesloten Overeenkomst binnen 14 (veertien) dagen kosteloos en zonder opgave van reden te annuleren (**Herroepingsrecht**).
3. Bij de Overeenkomst met betrekking tot het leveren van Diensten begint de termijn van het Herroepingsrecht te lopen op de dag waarop de Overeenkomst wordt gesloten.
4. Voor Opdrachtgever geldt dat de Overeenkomst niet meer kan worden geannuleerd ingeval Flexschoon de Diensten volledig levert binnen de 14 (veertien) dagen bedenktijd. Bij het afsluiten van de Overeenkomst verleent Opdrachtgever hiervoor toestemming aan Flexschoon en verklaart hij afstand te doen van het Herroepingsrecht.
5. Voorts geldt dat Opdrachtgever het Herroepingsrecht behoudt indien de levering van de Diensten, op verzoek van Opdrachtgever, gedeeltelijk geschiedt binnen de 14 (veertien) dagen bedenktijd. Wel is Opdrachtgever gehouden te betalen voor de reeds geleverde Diensten.

6. Bij het leveren van Producten fungeert Flexschoon slechts als tussenpersoon tussen Opdrachtgever en leverancier, maar Flexschoon neemt al het contact met de leverancier op zich als extra service jegens Opdrachtgever.
6. Bij een Overeenkomst met betrekking tot het leveren van Producten begint de termijn van het Herroepingsrecht te lopen voor Opdrachtgever, of een door Opdrachtgever aangewezen derde die niet de vervoerder is, op de dag waarop hij:
  1. Het Product heeft ontvangen;
  2. Het laatste Product heeft ontvangen indien Opdrachtgever in eenzelfde bestelling meerdere Producten heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;
  3. De laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van het Product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of
  4. Het eerste Product heeft ontvangen bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van Producten gedurende een bepaalde periode.
7. Indien Opdrachtgever binnen de herroepingstermijn als bedoeld in lid 2 van dit Artikel gebruikmaakt van het Herroepingsrecht, zal Flexschoon het gehele door Opdrachtgever betaalde bedrag inclusief verzendkosten binnen 14 (veertien) dagen na ontvangst van het Product volledig terugstorten.
8. Opdrachtgever is gedurende de herroepingstermijn als bedoeld in lid 2 van dit Artikel gehouden zorgvuldig om te gaan met het ontvangen Product en de verpakking. Opdrachtgever zal het Product slechts gebruiken en de verpakking slechts openen voor zover dit nodig is om het Product te inspecteren. Hierbij geldt het uitgangspunt dat Opdrachtgever het Product niet verder mag inspecteren dan in een fysieke winkel zou gebeuren. Indien Opdrachtgever besluit het Product te retourneren, en het niet nodig is de verpakking te verwijderen, vraagt Flexschoon dit dan ook na te laten.

#### **Artikel 6 Meer- en minderwerk**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Flexschoon en Opdrachtgever altijd tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, is er sprake van meer- of minderwerk. Flexschoon en Opdrachtgever maken onderling afspraken over de facturering van meer- of minderwerk.
3. In ieder geval is sprake van meer- en minderwerk indien:
  1. er sprake is van een wijziging van de opdracht;
  2. Flexschoon wegens onvoldoende informatie van Opdrachtgever extra werkzaamheden dient te verrichten;
  3. er naar schatting meer dan 10% van de overeenkomst wordt afgeweken; of
  4. de normale werktijd met meer dan 10% wordt overschreden.
4. Meerwerk wordt berekend op basis van de waarde van de prijsbepalende factoren die geldt op het moment dat het meerwerk wordt verricht. Dit geldt ook voor het berekenen van minderwerk.
5. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Flexschoon op en is voor Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
6. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Flexschoon en Opdrachtgever zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst schriftelijk zijn aanvaard door beide partijen. De Algemene voorwaarden zijn op deze gewijzigde Overeenkomst van toepassing.

### **Artikel 9 Duur en opzegging van de Overeenkomst voor onbepaalde tijd**

1. De Overeenkomst is maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van 1 (één) maand, tenzij anders overeengekomen.
2. De Overeenkomst wordt maandelijks automatisch verlengd met 1 (één) maand, tenzij één der Partijen de Overeenkomst overeenkomstig artikel 9.3 heeft opgezegd.
3. Partijen kunnen de Overeenkomst schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand. Opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden en uitdrukkelijk te worden bevestigd door Flexschoon.
4. De opzegtermijn voor Partijen termijn begint te lopen vanaf het moment dat de opzeggingsbrief door één der Partijen aan de ander verzonden is.
5. Opdrachtgever kan de Overeenkomst alleen opzeggen als aan alle betalingsverplichtingen ten opzichte van Flexschoon is voldaan.

### **Artikel 10 Annulering Overeenkomst voor bepaalde tijd**

6. De Consument kan de Overeenkomst pas annuleren indien de Opdrachtgever geen herroepingsrecht (meer) heeft.
7. Bij annulering na ondertekening van de offerte geldt dat Flexschoon gerechtigd is de volgende kosten bij Consument in rekening te brengen:
  - a. Reeds verrichte werkzaamheden
  - b. Onkosten
8. Indien Consument korter dan 48 (achtenveertig) uren voor aanvang de Diensten uit de Overeenkomst annuleert, wordt 25% van het totaalbedrag in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. Deze annuleringsregeling voor Consumenten is opgenomen, omdat Flexschoon op deze korte termijn geen andere werkzaamheden meer kan inplannen op het voor Opdrachtgever vrijgehouden tijdstip.
9. Annulering van de Overeenkomst na ondertekening van de offerte of (elektronische) opdrachtbevestiging is voor Zakelijke Opdrachtgever niet mogelijk.
10. Bij annulering na ondertekening van de offerte geldt dat Flexschoon gerechtigd is de volgende kosten bij Zakelijke Opdrachtgever in rekening te brengen:
  - a. Reeds verrichte werkzaamheden;
  - b. Onkosten;
  - c. Een boete van 30% van het overeengekomen bedrag in de offerte.
11. Annulering dient schriftelijk te geschieden en uitdrukkelijk te worden bevestigd door Flexschoon.

### **Artikel 11 Kosten, honorering en betaling**

1. Alle genoemde bedragen in de offerte zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. De prijs van de Werkzaamheden is gebaseerd op de volgende objectieve en subjectieve factoren:

Onder **objectieve factoren** worden begrepen;  
de kostprijsbepalende factoren ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot de loon- en/of andere bedrijfskosten van Flexschoon, de kosten van de gebruikte hulpmiddelen, materialen, transportmiddelen en dergelijke.

Onder **subjectieve factoren** worden begrepen;  
de wensen van Opdrachtgever en de bij de opname van de werkzaamheden aanwezige of opgegeven of aangenomen hoedanigheden van de locatie waar de Diensten worden uitgevoerd, waaronder maar niet beperkt tot de oppervlakte, de bezetting, de toegankelijkheid, de aankleding, de inrichting, het gebruik en de bestemming.
3. Zodra na het sluiten van de Overeenkomst in de objectieve factoren een wijziging optreedt waarop Flexschoon in redelijkheid geen invloed kan uitoefenen, waaronder maar niet

beperkt tot een wijziging in de toepasselijke CAO en/of een wetswijziging, heeft Flexschoon het recht de daaruit voortvloeiende kostenverhogingen aan Opdrachtgever door te berekenen, ongeacht of de wijziging te voorzien was ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst.

4. Indien na het sluiten van de Overeenkomst in de subjectieve factoren een wijziging optreedt die naar het oordeel van Flexschoon een aanpassing in de Overeenkomst en in prijs noodzakelijk maakt, zal deze prijsaanpassing tot stand komen na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Dat schriftelijke akkoord is niet nodig indien er sprake is van meerwerk in de zin van 5.1.
5. Flexschoon heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
6. Betaling geschiedt via facturatie.
7. Betaling van de facturen dient binnen 30 dagen na factuurdatum of zoveel eerder als is overeengekomen, te geschieden op de overeengekomen wijze. De voorgenoemde betalingstermijn is een fatale termijn. De betaling dient verder onvoorwaardelijk en zonder opschorting, korting of verrekening, uit welken hoofde ook te geschieden. Opdrachtgever zal geen beslag onder zichzelf doen leggen.
8. Indien de werkzaamheden uit de Overeenkomst eenmalig zijn, is Flexschoon gerechtigd om vóór aanvang van de Werkzaamheden een voorschot van ten minste 30% van de prijs te vragen.
9. Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Flexschoon mede te delen.
10. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
11. Indien Flexschoon besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Opdrachtgever, naast de verschuldigde hoofdsom en de in artikel 11.10 genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## **Artikel 12 Aansprakelijkheid**

1. Dit Artikel is slechts van toepassing op een met de Zakelijke Opdrachtgever gesloten Overeenkomst.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Flexschoon is niet aansprakelijk voor schade, onder anderen op basis van een verkeerde bestelling, indien Opdrachtgever onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
3. Flexschoon is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden. Door gebruik te maken van de Diensten van Flexschoon, verleent Opdrachtgever de bevoegdheid aan Flexschoon om, als een door Flexschoon ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens Opdrachtgever te aanvaarden.
4. Ten aanzien van de verleende Diensten van Flexschoon geldt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Flexschoon kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld omtrent ontevredenheid van Opdrachtgever over de geleverde Diensten.
5. Flexschoon is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.

6. Flexschoon is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
7. Flexschoon is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel 13.
8. Opdrachtgever vrijwaart Flexschoon voor aanspraken van derden, van welke aard ook, die verband houden met de Diensten.
9. Indien Flexschoon aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door Opdrachtgever is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van Flexschoon met betrekking tot haar Diensten.
10. De aansprakelijkheid van Flexschoon is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel indien Flexschoon niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Opdrachtgever betaalde bedrag.
11. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit Artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Flexschoon.
12. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

#### **Artikel 13 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Flexschoon, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid van dit Artikel bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van personeel van Flexschoon zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Flexschoon, brand, overstromingen, natuurrampen, pandemieën, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
4. Indien sprake is van overmacht met als gevolg dat één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verbintenissen uit de Overeenkomst, is de andere Partij gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Flexschoon overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die Flexschoon heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

#### **Artikel 14 Vertrouwelijkheid van gegevens**

1. Elk der Partijen garandeert dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid. Flexschoon kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 15 Intellectuele eigendom**

1. Flexschoon behoudt zich de rechten en bevoegdheden toe die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Flexschoon van gegevens. Opdrachtgever zal Flexschoon vrijwaren



tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

#### **Artikel 16 Klachtenregeling**

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft, dient Opdrachtgever dit schriftelijk te zenden aan [info@flexschoon.nl](mailto:info@flexschoon.nl) of telefonisch te melden via +31 6 875 249 36. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door Flexschoon in behandeling genomen, waarna Opdrachtgever zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt.
2. Opdrachtgever heeft ook de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform, te vinden op de website <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **Artikel 17 Wijzigingsbeding**

1. Flexschoon behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen dan wel aan te vullen. Flexschoon zal Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte brengen.
2. De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn één maand na bekendmaking aan Opdrachtgever van toepassing op de Overeenkomst.
3. De Consument heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst te ontbinden tot uiterlijk op de dag van inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene voorwaarden indien de wijzigingen tot gevolg hebben dat Flexschoon Diensten of Producten kan leveren die wezenlijk anders zijn dan Partijen bij het sluiten van de Overeenkomst met elkaar zijn overeengekomen.

#### **Artikel 18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op de rechtsverhouding(en) tussen Flexschoon en haar Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Flexschoon en Opdrachtgever mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waar Consument zijn of haar woonplaats heeft.
3. Alle geschillen die tussen Flexschoon en de Zakelijke Opdrachtgever mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.