 **ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN** **Oost Clean Support**

De Eenmanszaak met beperkte aansprakelijkheid Oost Clean Support gevestigd te Harlingen, - verder te noemen: OCS -;

**Artikel 1**  **Algemeen**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op, en maken dus onderdeel uit van alle aanbiedingen c.q. offertes, (schoonmaak)adviezen, glazenwasserswerkzaamheden, schoonmaakwerkzaamheden overeenkomsten terzake levering van diensten en de daaruit voortvloeiende verbintenissen. Mocht op sommige punten van deze voorwaarden worden afgeweken, dan blijven de overige voorwaarden van kracht, ook zonder dat dit uitdrukkelijk is vermeld.
2. De algemeen voorwaarden van OCS prevaleren boven afwijkende voorwaarden van opdrachtgever. Van deze voorwaarden afwijkende bepalingen binden OCS slechts voor zover deze afwijkende bepalingen met OCS uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Waar in deze voorwaarden van opdrachtgever wordt gesproken, wordt hieronder medecontractant c.q. opdrachtgever bedoeld, dat wil zeggen de natuurlijke of rechtspersoon met wie de overeenkomst is of wordt gesloten en behalve deze, diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.

**Artikel 2. Offerte c.q. adviezen**

1. Alle aanbiedingen c.q. offertes blijven gedurende de door OCS aangegeven termijn geldig. Indien geen termijn genoemd wordt zijn de aanbiedingen c.q. offertes van OCS vrijblijvend.
2. . Bij akkoord bevestiging vanuit de klant is er een overeenkomst en dienen beide partijen zich te houden aan de gemaakte afspraken of dit nou een eenmalige uitvoering van een opdracht is of een overeenkomst voor langer termijn.
3. Ingeval OCS voor het uitbrengen van de offerte, het doen van prijsopgave of voor het verstrekken van adviezen kosten moet maken is OCS gerechtigd deze kosten in rekening te brengen aan opdrachtgever, ook indien geen overeenkomst met OCS tot stand komt c.q. door opdrachtgever geen opdracht aan OCS wordt gegeven.
4. Toezending van aanbiedingen en/of (andere) documentatie verplicht OCS niet tot acceptatie van enige opdrachten.
5. OCS behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

**Artikel 3. Overeenkomst**

1. Met inachtneming van het hiernavolgende komt een overeenkomst met OCS eerst tot stand nadat OCS een opdracht uitdrukkelijk (schriftelijk of anderszins) heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
2. Eventuele na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede afspraken en/of toezeggingen door personeel van Oost Clean Support of namens OCS genaamde tussenpersonen, binden OCS eerst indien deze door OCS-schriftelijk zijn bevestigd.
3. OCS zal de dienstverlening met zorg uitvoeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgevers schriftelijk vastgelegde afspraken, procedures en/of werkprogramma.
4. De werkzaamheden zullen overeenkomstig het overeengekomen werkprogramma en/of kwaliteitsniveau worden uitgevoerd.
5. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat relatief kleine afwijkingen noodzakelijk, wenselijk of mogelijk zijn, kan OCS, zonder dat prijswijziging plaatsvindt, de uitvoering naar eigen inzicht wijzigen. Zulks is echter uitsluitend toegestaan, indien de aldus gewijzigde werkzaamheden c.q. diensten tenminste een vergelijkbare kwaliteit garanderen en de afwijkingen aan de opdrachtgever zijn medegedeeld.
6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst mocht blijken dat blijvende afwijking van hetgeen is overeengekomen noodzakelijk is en indien die afwijking(en) zodanig zijn dat zij gepaard dienen te gaan met prijsaanpassing, zal die prijsaanpassing geschieden in overleg tussen partijen en met inachtneming van het bepaalde in lid 2 van dit artikel.
7. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, zullen de werkzaamheden c.q. de diensten uitsluitend worden uitgevoerd c.q. verricht op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. Indien plotseling intredende bijzondere omstandigheden zulks noodzakelijk maken, zulks naar het uitsluitende oordeel van OCS, kan in overleg van het hiervoor bepaalde worden afgeweken.
8. De overeenkomst wordt geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Beëindiging van de overeenkomst kan slechts bij aangetekend schrijven geschieden. Bij beëindiging van de overeenkomst zal door beide partijen een opzegtermijn in acht dienen te worden genomen van drie maanden. Deze termijn vangt aan op de eerste van de maand volgend op het tijdstip waarop de opdrachtgever OCS schriftelijk bekend maakt, dat feitelijk gunning aan een derde heeft plaatsgevonden dan wel dat door de opdrachtgever besloten is dat aanbesteding niet meer zal plaatsvinden.

**Artikel 4. Prijzen**

1. Alle door OCS opgegeven prijzen zijn netto, derhalve exclusief heffingen zoals omzetbelastingen en overige van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief bijkomende kosten, en gebaseerd op de bij de opname aanwezige of opgegeven oppervlakte(n), de opgegeven respectievelijk aangenomen bezetting, aankleding en bestemming van het object en de overeengekomen kwaliteit. Alle kosten van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde hulp- en reinigingsmiddelen zijn in de prijs inbegrepen.
2. Tenzij anders vermeld geschieden alle prijzen en opgaven onder voorbehoud van prijswijziging.
3. OCS is gerechtigd de overeengekomen prijzen te verhogen, zonder dat hierin voor opdrachtgever een geldige reden is gelegen de overeenkomst terzake levering van diensten op te zeggen c.q. de ontbinding daarvan in te roepen, indien en voor zover de kostprijs bepalende factoren van OCS stijgen nadat de overeenkomst werd gesloten. Dit geldt evenzeer indien prijsstijgingen het gevolg zijn van voorzienbare omstandigheden, die niettemin redelijkerwijs ten laste van opdrachtgever behoren te komen.
4. Indien in de hierboven onder lid 1. van dit artikel genoemde omstandigheden wijzigingen optreden die naar het oordeel van OCS prijsaanpassingen noodzakelijk maken, zal die prijsaanpassing in overleg met de opdrachtgever en met inachtneming van het bepaalde in artikel 3. van de voorwaarden geschieden. Dit kan zowel schriftelijk mail als nieuwsbrief zijn.
5. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst een wijziging plaatsvindt in de loon- en/of andere kosten van OCS, ten gevolge van een wijziging in de betreffende toepasselijke CAO, dan wel als gevolg van wetgeving, besluiten of beschikkingen van overheidswege, of indien wijzigingen plaatsvinden in de kosten van de gebruikte c.q. te gebruiken hulpstoffen, materialen, transportmiddelen en dergelijke, zal een aanpassing van de prijs plaatsvinden.

 **ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN** **Oost Clean Support**

**Artikel 5. Betalingszekerheid**

1. OCS is gerechtigd bij het aangaan van de overeenkomst aanbetaling in de vorm van een voorschot van minimaal 30 % te vragen, bij bedragen boven de €150,00
2. Voorts is OCS gerechtigd van opdrachtgever te verlangen dat voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van de betalingsverplichting.

**Artikel 6. Betaling**

1. Betaling geschiedt netto à contant dan wel binnen 7 dagen na factuurdatum (zakelijke klant 10 dagen) ten kantore van OCS, dan wel door storting op een door OCS aan te wijzen bank - IDEAL of pin transacties
2. Alle aan OCS gedane betalingen door opdrachtgever zullen strekken in mindering op de oudste openstaande facturen van opdrachtgever, ongeacht andersluidende omschrijving.
3. Een beroep op enige aftrek of schuldvergelijking is nimmer aan de opdrachtgever toegestaan en opdrachtgever doet hiervan uitdrukkelijk afstand.
4. Afwijkende betalingsafspraken binden uitsluitend wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Ingeval een andere betalingswijze is overeengekomen geldt dat de betaling evenzeer dient te geschieden uiterlijk binnen lid 1 genoemde dagen na datum van de betreffende factuur.
6. Reclames op een zelfstandig onderdeel van een gespecificeerde factuur ontheffen opdrachtgever nimmer van zijn plicht tot betaling binnen de aangegeven tijd ten aanzien van de overige posten van de nota.
7. Opdrachtgever is automatisch in verzuim door het verstrijken van de betalingstermijn, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling.
8. Wanneer een factuur binnen bovenvermelde betalingstermijn en na factuurdatum noch geheel of gedeeltelijk onbetaald is gebleven, is opdrachtgever aan OCS-rente verschuldigd ter grootte van de wettelijke rente vermeerderd met 2 % per jaar over de hoofdsom.
9. Ingeval van buitengerechtelijke invordering op poging daartoe is opdrachtgever, naast de hoofdsom en rente, incassokosten verschuldigd welke 15 % van de openstaande hoofdsom belopen, met een minimum van € 265,00. De gehoudenheid tot voldoening van deze kosten volgt reeds uit het enkele feit van aanschrijving van opdrachtgever door een derde-incasseerder
10. Bij overschrijding van de overeengekomen betalingstermijn wordt de volledige vordering tot betaling direct opeisbaar
11. Het is de klant/opdrachtgever niet toegestaan om zijn (vermeende) vorderingen op Ocs te verrekenen. Ook wordt elke bevoegdheid van de klant tot opschorting, uit welke hoofde en om welke reden dan ook, uitdrukkelijk uitgesloten.

**Artikel 7. Levertijd**

1. Elke levertijd (de tijd zoals uitdrukkelijk overeengekomen met Oost Clean Support, c.q. door OCS toegezegd, waarbinnen de (glazenwassers- c.q. schoonmaak-) werkzaamheden c.q. adviezen c.q. offertes c.q. levering van diensten dienen te worden verricht dan wel de overeenkomst dient te zijn uitgevoerd) is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekende omstandigheden. De levertijd wordt zoveel mogelijk in acht genomen, doch overschrijding van de overeengekomen of gebruikelijke levertijd geeft de opdrachtgever geen recht tot het weigeren van de te leveren diensten, noch tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst of tot enige schadevergoeding.

**Artikel 8. Overmacht**

1. Indien de uitvoering van enige overeenkomst c.q. het uitvoeren van de (glazenwassers- c.q. schoonmaakwerkzaamheden c.q. het geven van advies c.q. het maken van de offerte door OCS door overmacht wordt verhinderd, kan OCS ter keuze de uitvoering van datgene opschorten totdat bedoelde overmacht haar invloed niet langer doet gelden, of de overeenkomst annuleren, met dien verstande, dat naar een afhankelijk besluit tot opschorting alsnog tot annuleren kan worden overgegaan, zonder dat OCS daarbij tot enige schadevergoeding gehouden is.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid ten gevolge waarvan de (tijdige) nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de opdrachtgever niet kan worden verlangd. Daaronder begrepen weersomstandigheden. Een en ander ter uitsluitende beoordeling van OCS.

**Artikel 9. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Als OCS aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. OCS is sowieso uitsluitend aansprakelijk voor schade, wanneer die schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming c.q. nalatigheid van OCS, diens personeel of door OCS ingeschakelde derden bij de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden.
3. Indien Ocs aansprakelijk is voor directe schade jegens een ondernemer, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekeraar van Ocs in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Ocs aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Ocs toegerekend kunnen worden;- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
6. Ocs is niet aansprakelijk voor enige andere door de zakelijke klant (ondernemer of derden) geleden of te lijden schade, van welke aard en/of omvang dan ook, samenhangend met of voortvloeiend uit de uitvoering van de overeenkomst, daaronder begrepen schade aan in eigendom van de klant (of derden) toebehorende zaken, waaronder indirecte schade, daar bijvoorbeeld inbegrepen bedrijfsschade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. Ocs is jegens de zakelijke klant, (ondernemer) niet aansprakelijk voor schade en/of kosten, van welke aard en/of omvang dan ook, die op enige wijze samenhangen met of voortvloeien uit handelingen, nalatigheden, fouten en/of de kwaliteit van het geleverde werk van derden, die door Ocs bij de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.
8. Het voorgaande lijdt uitzondering in geval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van Ocs. Een reeks van samenhangende schadegevallen/ gebeurtenissen geldt hierbij als één schadegeval/gebeurtenis.
9. Voor zover het geval nog niet aan de klant is gefactureerd, dient voor “factuurbedrag” te worden gelezen de overeengekomen vaste prijs of gangbare tarief dat aan de klant in rekening zou worden gebracht voor de verrichte werkzaamheden, waarin de oorzaak van de schade is gelegen.
10. De klant vrijwaart Ocs voor alle aanspraken van derden ter zake van schade in verband met de door Ocs uitgevoerde overeenkomsten, tenzij rechtens vast komt te staan dat deze aanspraken een gevolg zijn van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van Ocs en de klant bovendien aantoont dat hem ter zake geen enkel verwijt treft.
11. De klant kan Ocs niet aansprakelijk stellen indien de schade is ontstaan:
a. door ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de bestemming van het geleverde of de door of namens Ocs verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen, bijsluiters e.d.;
b. door ondeskundige bewaring (opslag) van de geleverde zaken;
c. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de klant aan Ocs verstrekte gegevens;
d. door aanwijzingen of instructies van of namens de klant;
e. doordat door of namens de klant reparaties c.q. overige werkzaamheden of bewerkingen aan het geleverde zijn uitgevoerd, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Ocs.
f. bij gebruik van een hoogwerker en het gaat om schade aan planten, gazons, bestrating, leidingen, e.d.
12. Verder is Ocs niet aansprakelijk indien een tekortkoming van Ocs het gevolg is van:
arbeidsongeregeldheden bij derden of onder eigen personeel; tekortschieten van hulppersonen; transportmoeilijkheden; gewelddadige of gewapende acties of storingen in de energievoorzieningen, communicatieverbindingen of in apparatuur of programmatuur van de gebruiker.
13. De klant is in de gevallen als opgesomd in 11.6 en 12.6 volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart Ocs uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.
14. **De klant is verplicht om een schade binnen 7 dagen na het schadevoorval te melden.**

 **ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN** **Oost Clean Support**

**Artikel 10. Hardheidsclausule**

1. Mochten de omstandigheden zodanig zijn, dat de naleving van een of meer van de voorwaarden niet in redelijkheid van een der partijen kan worden verlangd, dan zal overleg plaatsvinden over tussentijdse wijziging van de overeenkomst. Wijzigingen van de overeenkomst worden slechts geacht te zijn overeengekomen na schriftelijke akkoordbevindingen door beide partijen.

**Artikel 11. Wijzigingen en meerwerk**

1. OCS zal opdrachtgever op de hoogte stellen indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de afgesproken diensten c.q. werkzaamheden het tijdstip van voltooiing der dienstverlening c.q. werkzaamheden zal worden beïnvloed.
2. Indien voor de dienstverlening c.q. werkzaamheden een vaste prijs is afgesproken, zal OCS opdrachtgever tevoren inlichten indien de nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de afgesproken diensten c.q. werkzaamheden tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs zal worden overschreden.

**Artikel 12. Onder aanneming**

1. OCS zal slechts met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden laten verrichten. Daaronder zijn niet begrepen eventuele glazenwasserswerkzaamheden en/of eenmalige werkzaamheden. Ten aanzien van deze laatste werkzaamheden is OCS steeds zonder meer gerechtigd deze door derden te doen verrichten.
2. OCS zal de opdrachtgever op de hoogte stellen indien glazenwasserswerkzaamheden en/of eenmalige werkzaamheden door derden zullen worden verricht.

**Artikel 13. Controle van verrichte werkzaamheden en/of geleverde diensten**

1. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever geconstateerd wordt, dat de uitvoering van de werkzaamheden in belangrijke mate afwijkt van het overeengekomen werkprogramma, of indien de opdrachtgever aan de hand van een tevoren tussen partijen schriftelijk overeengekomen kwaliteitsnormering- en controlesysteem constateert, dat her resultaat van de verrichte werkzaamheden c.q. de geleverde diensten beneden het tevoren afgesproken kwaliteitsniveau blijft, zal de opdrachtgever OCS onverwijld schriftelijk in kennis stellen van de door hem/haar geconstateerde afwijking(en).
2. Bedoelde schriftelijke in kennisstelling als bepaald in lid 1. Van dit artikel bevat tenminste een nauwkeurige omschrijving van:
3. Het tijdstip waarop de afwijking is geconstateerd;
4. De ruimte(n) waarin de afwijking is geconstateerd;
5. De aard en de ernst van de geconstateerde afwijking;
6. Een redelijke termijn waarbinnen OCS de geconstateerde afwijking dient te herstellen.
7. Indien door OCS de geconstateerde afwijking niet binnen de gestelde termijn, of niet op behoorlijke wijze wordt gecorrigeerd, staat de opdrachtgever vrij de gesloten overeenkomst onmiddellijk en zonder rechtelijke tussenkomst als ontbonden te beschouwen. De opdrachtgever zal OCS hiervan bij aangetekend schrijven in kennis stellen. Van ontbinding van de overeenkomst zal evenwel geen sprake kunnen zijn, indien de geconstateerde afwijking de eerste door opdrachtgever aan OCS gemelde afwijking is binnen een periode van zes maanden, of indien de geconstateerde afwijking van zo gering belang c.q. van zo geringe omvang is, dat bij redelijke afweging van de belangen van de opdrachtgever en OCS een zodanige afwijking niet tot ontbinding van de overeenkomst zou mogen leiden.

**Artikel 14. Gebruik materialen/hulpmiddelen**

1. OCS is geheel vrij in haar keuze van reinigings- en hulpmiddelen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. In afwijking van het hiervoor onder lid 1. Van dit artikel bepaalde, zal de opdrachtgever het voor de werkzaamheden c.q. diensten benodigde water, elektriciteit en gas beschikbaar stellen. Bij glazenwasserswerkzaamheden aan de buitenkant van het object, is het OCS toegestaan kosteloos gebruik te maken van de voorzieningen welke aan het gebouw ten behoeve van buitenwerkzaamheden aanwezig zijn.
3. In overleg tussen opdrachtgever en OCS, zullen, uitsluitend tot gebruik door OCS, zoveel mogelijk afsluitbare ruimten, zoals werkkasten e.d., voor materiaalopslag ter beschikking worden gesteld.
4. In overleg met OCS zal de opdrachtgever ten behoeve van het personeel van OCS voldoende faciliteiten ter beschikking stellen, zoals garderobe, berging e.d.

**Artikel 15. Toepasselijk recht**

1. Op aanbiedingen c.q. offertes c.q. adviezen c.q. werkzaamheden, overeenkomsten terzake levering van diensten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

**Artikel 16. Geschillen**

1. Alle geschillen, waaronder de geschillen omtrent de uitleg van de onderhavige contractvoorwaarden, zullen bij uitsluiting worden berecht door de bevoegde rechter te Leeuwarden tenzij Oost Clean Support verkiest de rechter de adiëren welke de wet aanwijst dan wel partijen gezamenlijk uitdrukkelijk schriftelijk verkiezen de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche te adiëren.



## KvK 8 juni 2021