

Algemene Voorwaarden Jowlokaleschilder.nl

Versie: 1 november 2022

Artikel 1: Definities

In deze voorwaarden wordt het volgende verstaan onder:

- **Consument/Opdrachtgever:** de eigenaar dan de woning/opstal die opdracht geeft tot het uitvoeren van binnen- en/of buitenschilderwerk en die voor wat betreft deze opdracht niet handelt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Opdrachtnemer:** Loyalty Zervices B.V., de rechtspersoon die de opdracht aanneemt en het schilderwerk voor haar rekening en risico uit laat voeren door gekwalificeerde schildersbedrijven.
- **Offerte:** een schriftelijke (waaronder begrepen digitale) offerte van Opdrachtnemer om tegen een bepaalde prijs het schilderwerk, dat aan een vastgesteld kwaliteitsniveau dient te voldoen, geheel of gedeeltelijk uit te voeren.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst inzake de uitvoering van het schilderwerk die tot stand komt op het moment dat Consument de offerte, na schilderschouw, van Opdrachtnemer schriftelijk, (waaronder begrepen digitaal) aanvaardt.
- **Werk:** het totaal van het tussen Consument en Opdrachtnemer overeengekomen schilderwerk volgens de in de offerte vastgelegde specificaties.
- **Oplevering:** het moment waarop de schilder de werkzaamheden heeft afgerond.
- **Inspectie:** het moment waarop het uitgevoerde buitenschilderwerk door een onafhankelijke inspecteur wordt gecontroleerd.
- **Inspectierapport:** Is het rapport dat voor buitenschilderwerk wordt ingevuld door de onafhankelijke inspecteur, met eventuele herstelpunten voor de schilder.
- **Garantiecertificaat.** Is het certificaat dat wordt afgegeven door opdrachtnemer met betrekking tot buitenschilderwerk, waarin staat dat binnen de termijn van vier jaar er geen constructieve gebreken mogen ontstaan.

Artikel 2: Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle prijsaanbiedingen en overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Consument. Afwijking van deze algemene voorwaarden in het nadeel van Consument is niet toegestaan.

Artikel 3: Offerte

Lid 1: De offerte voor het uitvoeren van het werk wordt schriftelijk (waaronder begrepen digitaal) gedaan.

Lid 2: De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is vanaf die datum 30 dagen geldig.

Lid 3: De offerte bevat zodanige informatie, dat voor Consument duidelijke is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de offerte zijn verbonden zoals maar niet uitsluitend: - De identiteit en kantooradres gegevens van Opdrachtnemer;

- De totaalprijs inclusief BTW waarvoor het werk zal worden verricht;
- Een omschrijving van de te schilderen onderdelen en het verfsysteem om een goede beoordeling van het aanbod door Consument mogelijk te maken;
- De duur van de garantie;
- De wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- Het van toepassing zijn van een bedenktijd;
- De wijze van betaling en oplevering;
- De termijn voor aanvaarding van de offerte.

Lid 4: De offerte gaat vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.

Lid 5: De door Opdrachtnemer in de offerte genoemde prijs is inclusief BTW en heeft betrekking op alle kosten behorende bij het schilderwerk zoals door Consument is opgegeven, inclusief de vooraf overeengekomen meerwerk kosten die verbonden zijn aan het uitvoeren van het werk. Kosten van eventueel meerwerk dat op verzoek van consument pas bij uitvoering van het werk wordt afgesproken zijn niet inbegrepen in de prijs. Deze extra werkzaamheden en kosten dienen direct schriftelijk (waaronder begrepen digitaal) te worden vastgelegd en door Consument te worden bevestigd middels (digitale) ondertekening.

Lid 6: De offerte en/of prijsaanbod/prijsindicatie welke de consument heeft ontvangen nadat deze online en/of telefonisch tot stand is gekomen voordat de schilder fysiek is langs geweest, kan inhoudelijk en/of qua prijs wijzigen, indien bij controle van het schilderwerk door een door Opdrachtnemer aangewezen schilder blijkt dat een ander verfsysteem nodig is, en/of dat er te schilderen elementen moeten worden gewijzigd. Mocht Opdrachtnemer de prijs wijzigen dan ontvangt Consument een nieuwe (tweede) offerte. De naar aanleiding van de (eerste) offerte en/of prijsaanbod/prijsindicatie komt in dat geval te vervallen. Consument is dan vrij om de nieuwe (tweede) offerte al dan niet te aanvaarden.

Lid 7: De prijs kan na het tot stand komen van de (tweede) overeenkomst niet meer worden verhoogd, behalve in het geval van meerwerk (waaronder begrepen andere wensen van de Consument en/of houtrot en andere onvoorziene werkzaamheden welke de schilder niet heeft geconstateerd bij de eerste opname), onvoorziene omstandigheden en wettelijke wijzigingen van de omzetbelasting. Verhoging van materiaalprijzen en/of uurloon schilder ten gevolge van overmacht conform artikel 8, zal worden doorberekend door Opdrachtnemer aan de Consument.

Artikel 4: Het proces tot start werkzaamheden en ontbinding overeenkomst

Lid 1: De overeenkomst komt tot stand door het (digitale) bericht van aanvaarding de offerte en/of prijsaanbod/prijsindicatie door Consument aan Opdrachtnemer.

Lid 2: Consument ontvangt na aanvaarding van de offerte een orderbevestiging.

Lid 3: Na aanvaarding van de tweede offerte, welke tot stand is gekomen nadat de schilder fysiek is langs geweest, maakt de door Opdrachtnemer aangewezen schilder met Consument een afspraak over de datum waarop het werk wordt uitgevoerd, onder voorbehoud van de weersomstandigheden.

Lid 4: Opdrachtnemer bevestigt de datum van uitvoer van het werk. Indien de Consument onverhoopt verhinderd is op deze bevestigde datum, dan dient de Consument uiterlijk 10 werkdagen voor aanvang van de datum contact op te nemen met de schilder voor het maken van een nieuwe datum. De datumwijziging is pas definitief als de Consument een schriftelijke bevestiging van de nieuwe datum van Opdrachtnemer heeft ontvangen. De Consument zal er zelf op moeten toezien dat de bevestiging is ontvangen en de Opdrachtnemer te contacteren wanneer de bevestiging niet binnen twee dagen na het maken van de nieuwe afspraak is ontvangen.

Lid 5: Opdrachtnemer heeft het recht om 25% van de totale offerte prijs in rekening te brengen indien de Consument niet aanwezig is op de schriftelijk bevestigde uitvoerdatum en/of de schilder op die datum niet aan de uitvoering kan beginnen door toedoen van de Consument door welke reden dan ook.

Lid 6: Opdrachtnemer heeft het recht om de opdracht terug te geven c.q. aan te passen mocht blijken dat de woning niet (geheel) voldoet aan de door Consument opgegeven informatie en/of de vakman nieuwe gebreken (houtrot) ontdekt die niet eerder te zien waren bij schouw en waarvan de Consument deze niet wil betalen als meerwerk, of valt onder één van de uitsluitingen.

Lid 7: Opdrachtnemer heeft het recht om de opdracht terug te geven c.q. aan te passen bij overmacht conform artikel 8.

Indien Opdrachtnemer niet in staat is om te starten met de werkzaamheden van de woning binnen 3 maanden na akkoord van Consument op de tweede offerte, vanwege andere redenen/oorzaak dan weersomstandigheden en overmacht bij de Opdrachtnemer, dan heeft de Consument het recht om de Overeenkomst te ontbinden middels een schriftelijke (of digitale) verklaring te richten tot Opdrachtnemer.

Lid 8: Indien de Consument om andere redenen conform artikel 4 lid 7 de Overeenkomst wil ontbinden, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om 10% van de opdrachtsom in rekening te brengen indien opdrachtgever meer dan 30 dagen voor geplande startdatum de Overeenkomst ontbindt of 75% van de hoofdsom bij ontbinding binnen 30 dagen voor geplande startdatum.

Artikel 5: Verplichtingen Opdrachtnemer

Lid 1: Opdrachtnemer zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van het schildersbedrijf, tenzij anders overeengekomen. De normale werktijden zijn van 07.30 uur 's-morgens tot 17.30 uur 's-Middags.

Lid 2: Opdrachtnemer neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht, zoals deze van kracht zullen zijn, ten tijde van uitvoering van het werk.

Lid 3: Opdrachtnemer is verplicht om Consument (tijdens het werk) te wijzen op:

- Kenbare gebreken aan de (on)roerende zaken waaraan het werk wordt verricht;
- Onjuistheden in de door Consument verlangde constructies en werkwijze;
- Gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door Consument ter beschikking zijn gesteld;
- Onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond.

Lid 4: Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade, tenzij deze hem niet kan worden toegerekend. Opdrachtnemer verklaart verzekerd te zijn, indien schade optreedt als gevolg van de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade is beperkt tot het bedrag waarvoor in voorkomend geval door de verzekeraar van Opdrachtnemer dekking wordt geboden.

Lid 5: Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door daartoe ter zake deskundige personen.

Lid 6: Opdrachtnemer vrijwaart Consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en te wijten aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van Opdrachtnemer zelf dan wel zijn ondergeschikten of andere door Opdrachtnemer bij de uitvoering van het werk ingeschakelde personen.

Artikel 6: Verplichtingen Consument

Lid 1: Consument staat in voor de juistheid, volledigheid, tijdigheid en betrouwbaarheid van alle door hem verstrekte gegevens, ook als deze afkomstig zijn van derden, en staat ervoor in dat Opdrachtnemer op basis daarvan de overeenkomst op correcte wijze kan uitvoeren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Lid 2: Consument stelt Opdrachtnemer in de gelegenheid het werk te verrichten en zorgt ervoor, dat Opdrachtnemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen e.d.) en de ten behoeve van het werk te verschaffen gegevens. Opdrachtnemer zal Consument bij het aangaan van de overeenkomst informeren over de benodigde goedkeuringen.

Lid 3: Consument stelt aan Opdrachtnemer de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie ter beschikking. Kosten van elektriciteit, gas en water zijn voor rekening van Consument. Ook eventuele parkeerkosten komen voor rekening van Consument; deze worden separaat in rekening gebracht.

Lid 4: Consument verklaart de woning tegen de gebruikelijke risico's te hebben verzekerd.

Lid 5: Consument dient ervoor zorg te dragen dat door een derde uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, welke vóór dan wel tijdens het schilderwerk zijn vastgesteld, die niet tot het werk van Opdrachtnemer behoren zodanig en zo tijdig worden verricht, dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging ontstaat dient Consument Opdrachtnemer daarvan tijdig op de hoogte te stellen.

Lid 6: Indien de aanvang of voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden, als bedoeld in lid 5, dan dienen de daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende schade en kosten door Consument te worden vergoed met een minimum van 25% van het offerte bedrag, indien deze schade hem kan worden toegerekend.

Lid 7: Indien de aanvang of voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden, als bedoeld in lid 5, dan dient Consument een tussentijdse rekening te voldoen die in verhouding staat tot het reeds uitgevoerde werk.

Lid 8: Consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:

- Onjuiste en/of onvolledige gegevens die door Consument zijn verstrekt;
- Onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
- Onjuistheden in de door Consument verlangde constructies en werkwijzen;
- Gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
- Gebreken in materialen of hulpmiddelen die door Consument ter beschikking zijn gesteld terzijde schade het gevolg is van de omstandigheid dat Opdrachtnemer heeft nagelaten om Consument te waarschuwen voor onjuistheden in de opdracht die hij kende of behoorde te kennen of heeft nagelaten Consument op grond van Artikel 5 lid 3 te informeren.

Artikel 7: Meer- en minderwerk

Lid 1: Consument kan, nadat de overeenkomst is gesloten, meerwerk opdragen.

Lid 2: Meerwerk wordt, voorafgaand aan de uitvoering van het meerwerk, schriftelijk overeengekomen onder vermelding van de financiële consequenties. Opdrachtnemer kan alleen aanspraak maken op betaling van meerwerk, indien hij de opdrachtgever tijdig schriftelijk op de financiële consequenties heeft gewezen, tenzij opdrachtgever de financiële consequenties had moeten begrijpen.

Lid 3: Het meerwerk en/of het saldo van het meer-/minderwerk (indien van toepassing) wordt in rekening gebracht middels een individuele factuur ten tijde van acceptatie van het meerwerk.

Lid 4: Bij Binnenschilderwerk gaat Opdrachtnemer ervan uit dat de meubels uit de ruimte gehaald worden door opdrachtgever, voordat de schilder start. Wil opdrachtgever dat de schilder de ruimte leeg maakt, dan kan dit besproken worden met de vakman en hier een prijsafpraak over maken.

Artikel 8: Overmacht

Lid 1: Wordt de uitvoering van het werk onmogelijk, kan de overeengekomen prijs niet worden nagekomen of ontstaan er leveringsproblemen door een oorzaak die de Opdrachtnemer niet kan worden toegerekend en evenmin in zijn risicosfeer ligt, dan is deze gerechtigd de uitvoering van het werk te beëindigen, uit te stellen en/of de gemaakte kosten en prijsstijgingen boven op het totaalbedrag van de offerte in rekening te brengen bij de Consument.

Lid 2: Wordt de uitvoering van een werk onmogelijk door een oorzaak die Consument niet kan worden toegerekend, en evenmin in zijn risicosfeer ligt, dan is deze gerechtigd het werk te doen beëindigen tegen vergoeding van de tot dat moment door Opdrachtnemer gemaakte kosten. Weersomstandigheden vallen hierbuiten.

Lid 3: Onder overmacht, worden eveneens verstaan, molest, inflatie, krapte op de markt, oorlog zoals o.a. het militair conflict in Oost-Europa en andere overmacht situaties, leveringsproblemen en/of prijsstijgingen ten gevolge van bijvoorbeeld edoch niet beperkt tot schaarste van voor het werk relevante grondstoffen, (half)fabricaten en (bouw)materialen.

Artikel 9: Afronding werkzaamheden, oplevering, inspectie en herstel tekortkomingen

Lid 1: Op het moment dat de werkzaamheden zijn afgerond door de schilder en partijen hebben afgetekend, dan dient Consument de betaling te voldoen overeenkomstig de betalingsregeling genoemd in de offerte. (Daarnaast vraagt Opdrachtnemer Consument in een emailbericht het klanttevredenheidsonderzoek in te vullen.)

Lid 2: Na afronding van de werkzaamheden door de schilder én na betaling van de, in offerte genoemde tweede termijnbetaling, wordt voor buitenschilderwerk een afspraak gemaakt voor een inspecteur. Bij deze controle dient Consument zelf aanwezig te zijn. De controle kan tot 5 werkdagen voor aanvang per e-mail of telefonisch kosteloos door Consument worden geannuleerd en/of verzet. Mocht Consument op het moment van de geplande controle niet thuis zijn, dan kan deze geen doorgang vinden. In dat geval zal er een nieuwe controle worden gepland en worden de daaraan verbonden kosten van € 175,00 euro bij Consument in rekening gebracht.

Lid 3: De tekortkomingen in het door de inspecteur ingevulde inspectieformulier worden door Opdrachtnemer binnen redelijke termijn hersteld, onder voorbehoud van weersomstandigheden. In dat geval zal Opdrachtnemer Consument binnen de genoemde termijn schriftelijk (waaronder digitaal) berichten wanneer de tekortkomingen alsnog worden hersteld. Het herstel dient zo spoedig mogelijk plaats te vinden.

Artikel 10: Betaling

Lid 1: Op het moment dat de uitvoering is ingepland, ontvangt Consument hiervan een e-mail ter bevestiging met daarin tevens het verzoek om de eerste termijnbetaling via een betaal-link te voldoen. De eerste termijnbetaling dient tenminste 10 dagen vóór de start van de uitvoering te zijn voldaan. Betaald de Consument niet tijdig dan kan Opdrachtnemer geen materiaal bestelling doen bij haar Opdrachtnemer en heeft Opdrachtnemer het recht een andere uitvoerdatum met de Consument af te spreken. In dit geval vervalt artikel 4 lid 7.

Lid 2: Na afronding van de werkzaamheden en akkoord op oplevering, ontvangt Consument het verzoek om de tweede termijnbetaling voor buitenschilderwerk en/of de gehele som voor binnenschilderwerk te voldoen middels de betaal-link in de e-mail. De betaaltermijn is vijf dagen.

Lid 3: Voor buitenschilderwerk geldt dat nadat de inspectie heeft plaatsgevonden, en indien nodig herstelwerk is opgeleverd, Consument het verzoek ontvangt om de derde en tevens laatste termijnbetaling te voldoen middels de betaallink in de e-mail. De betaaltermijn is vijf dagen.

Lid 4: Het bestaan van reclamaties schort de betalingsverplichtingen van Consument niet op.

Artikel 11: Niet nakomen van de betalingsverplichting

Lid 1: Indien de betaling van één of meerdere van de betaaltermijnen, zoals aangegeven in de offerte niet of niet tijdig is/zijn verricht, kan dit consequenties hebben voor de volgende fase in het schilderwerk en/of het verlenen van garantie.

Lid 2: Indien Consument niet tijdig betaalt, wordt hij wettelijk geacht zonder nadere ingebrekestelling in verzuim te zijn. Niettemin zendt Opdrachtnemer na het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in Artikel 10, één betalingsherinnering waarin Consument op het verzuim wordt gewezen in de gelegenheid wordt gesteld om de betaling alsnog binnen 5 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te voldoen.

Lid 3: Indien de betaling niet tijdig is verricht, kan Opdrachtnemer rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in Artikel 10 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde bedrag. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119BW.

Lid 4: Opdrachtnemer is na verloop van de in lid 2 genoemde termijn bevoegd zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien Opdrachtnemer hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van Consument.

Lid 5: Indien Consument niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan kan hij aan de garantie geen rechten ontfemen.

Lid 6: Opdrachtnemer blijft eigenaar van nog niet verwerkte materialen, totdat Consument aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

Artikel 12: Privacy

Lid 1: De door Consument verstrekte persoonsgegevens worden opgenomen in het klantenbestand van Opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst met Consument. Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens van Consument uitsluitend ter beschikking stellen aan derden, indien dit nodig is ter uitvoering van de overeenkomst, indien consument daar schriftelijk mee heeft ingestemd of indien wettelijke bepalingen dit vereisen.

Lid 2: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens en voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Artikel 13: Garantie

Lid 1: Opdrachtnemer verstrekt Consument na betaling van de eindfactuur een garantiecertificaat met betrekking tot het uitgevoerde werk. Het garantiecertificaat laat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor eventuele gebreken in het werk op grond van de wet onverlet.

Lid 2: De garantietermijn bedraagt 2 jaar wettelijke garantie voor binnenschilderwerk en 4 jaar vanaf de datum van oplevering voor buitenschilderwerk, afhankelijk van het toegepaste verfsysteem. De schilder kan van deze garantietermijn afwijken indien de schilder dit nodig acht tijdens het samenstellen van de tweede offerte, de aangepaste garantietermijn zal dan schriftelijk in de offerte worden vermeld.

Lid 3: Consument kan uitsluitend een beroep doen op de garantie als hij volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

Artikel 14: Toepasselijk recht, klachten en geschillen

Lid 1: Op overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Consument, waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Consument dient een eventuele klacht met betrekking tot het uitgevoerde werk binnen bekwame tijd te melden. Klachten kunnen zowel schriftelijk (digitaal) als telefonisch bij Opdrachtnemer worden ingediend. De klacht moet volledig en duidelijk worden omschreven.

Lid 2: Als Consument Opdrachtnemer van een tekortkoming op de hoogte wil stellen, dan zal zij dat moeten doen middels een persoonlijk gericht aangetekend schrijven aan (één van) de bestuurder. Enkel een aangetekend schrijven aan de Opdrachtnemer zelf zal niet worden geaccepteerd, dit omdat Opdrachtnemer in een verzamel kantoorpand is gevestigd en zij persoonlijk de tekortkoming in ontvangst kan nemen om zodoende snel tot een herstel te kunnen komen.

Lid 3: Opdrachtnemer zal aangeven op welke wijze en wanneer zij tot herstel zal overgaan. Als zij daartoe niet bereid is, vermeldt zij de redenen daarvan tekortkomingen zo spoedig mogelijk. Opdrachtnemer zal binnen een redelijke termijn de tekortkoming herstellen, met uitzondering van die waarvan zij aannemelijk maakt dat de oorzaak daarvan niet voor haar rekening en risico komt. Voor eventueel uit de tekortkoming voortvloeiende schade is Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk indien deze het gevolg is van werkzaamheden die onder haar verantwoordelijkheid zijn uitgevoerd.

Lid 4: Alle geschillen (daaronder begrepen de geschillen die slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd) die tussen Consument en Opdrachtnemer mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard of van de overeenkomsten welke daaruit het voortvloeisel mochten zijn worden beslecht door de volgens de wet bevoegde rechter dan wel de Geschillencommissie Algemeen van de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken.

Lid 5: Partijen zullen ernaar streven om hun geschil in goed overleg tot een oplossing te brengen.