

## **Algemene voorwaarden SGW**

Versie geldig vanaf: 25 januari 2015

### **Artikel 1 Definities en toepasselijkheid**

- 1.1 SGW: Studentenglazenwassers V.O.F., de gebruiker van deze algemene voorwaarden. Gevestigd te Groningen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 51246430.
- 1.2 Klant: een natuurlijk- of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met SGW tot het verrichten van Werkzaamheden.
- 1.3 Consument: een Klant als bedoeld in artikel 1.2, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- 1.4 Website: de website van SGW. Te bereiken via [www.studentenglazenwassers.nl](http://www.studentenglazenwassers.nl).
- 1.5 Werkzaamheden: het meest omvattende begrip van een uitvoerwerkzaamheid of andere inspanningsverplichting.
- 1.6 Beurt: een moment waarop Werkzaamheden worden uitgevoerd.

### **Artikel 2 Algemene bepalingen**

- 2.1 Bepalingen in deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op een Klant, zijn van overeenkomstige toepassing op een Consument, tenzij nadrukkelijk anders wordt aangegeven.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle Overeenkomsten van SGW die strekken tot het verlenen van diensten of de verkoop van producten.
- 2.3 De bepalingen in de algemene voorwaarden en de Overeenkomst bepalen gezamenlijk de rechtsverhouding tussen Partijen en komen in de plaats van alle eerder gemaakte afspraken of uitlatingen van SGW ter zake van het onderwerp van de Overeenkomst en leveren daarvoor uitsluitend bewijs.
- 2.4 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden uitgesloten.
- 2.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen SGW en de Klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.6 In deze algemene voorwaarden kan het woord 'schriftelijk' ook worden aangemerkt als schriftelijk vervaardigde documenten die via elektronische wegen worden verstuurd, daar zeker onder te verstaan e-mail en gefaxte documenten.
- 2.7 De Klant kan geen toekomstige rechten ontnemen indien SGW op enig moment geen strikte naleving van deze algemene voorwaarden vereist.

### **Artikel 3 Prijsberekening en offertes**

- 3.1 Een Consument dient via de Website een prijsberekening uit te voeren en alle gevraagde informatie naar waarheid in te voeren. De online weergegeven prijzen zijn bindend, tenzij bij aanvang van de Werkzaamheden vast komt te staan dat de opgegeven prijs is gebaseerd op een onjuiste voorstelling van zaken.
- 3.2 Een door SGW aan de Klant toegezonden offerte is veertien (14) dagen geldig voor aanvaarding, daarna is deze van louter informatieve waarde.
- 3.3 Alle offertes zijn vrijblijvend en er kunnen geen rechten aan ontleend worden.
- 3.4 Indien blijkt dat de bij de aanvraag van een offerte door de Klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft SGW het recht de prijs in de betreffende offerte/aanbieding en andere voorwaarden te wijzigen.
- 3.5 Een Klant dient na ontvangst van een toegezonden offerte binnen veertien (14) dagen te reageren op deze offerte. Indien deze reactie uitblijft is SGW gerechtigd om € 75,- exclusief BTW in rekening te brengen. Een reactie kan inhouden: een (gedeeltelijke) afwijzing van de offerte; of een (gedeeltelijke) aanvaarding van de offerte; of een verzoek tot verlenging van de geldigheid van de offerte met veertien (14) dagen. Ingeval de Klant een verzoek doet tot verlenging van de geldigheid van de offerte is schriftelijke instemming van SGW benodigd alvorens de verlenging daadwerkelijk geldigheid verkrijgt. In geval van schriftelijke instemming van SGW vangt het in dit artikel eerder beschreven proces opnieuw aan.

### **Artikel 4 Tot stand komen van een overeenkomst & annulering**

- 4.1 Een Overeenkomst tussen SGW en de Klant komt tot stand nadat een door SGW uitgevaardigd aanbod door de Klant wordt aanvaard en SGW akkoord is gegaan met deze aanvaarding.
- 4.2 Aanvaarding door de Klant geschiedt door het plaatsen van een opdracht via de Website, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven door SGW.
- 4.3 Wijzigingen in de Overeenkomst dienen per e-mail te worden gemeld aan SGW en moeten schriftelijk worden aanvaard door SGW, tenzij SGW en de Klant uitdrukkelijk iets anders overeenkomen.
- 4.4 Een Consument heeft indien een Overeenkomst op afstand tot stand komt, het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de Overeenkomst te herroepen. Indien een Consument dit recht wil uitoefenen moet deze SGW per fax, e-mail of post op de hoogte stellen van haar beslissing de Overeenkomst te herroepen.“.
- 4.5 De Consument gaat ermee akkoord dat SGW zelf kan bepalen of zij vóór verstrijking van de in artikel 4.4 genoemde termijn met haar Werkzaamheden aanvangt. De Consument gaat er voorts mee akkoord dat indien SGW vóór verstrijking van de in artikel 4.4 genoemde termijn aanvangt met haar Werkzaamheden, het in artikel 4.4 genoemde recht vervalt om de Overeenkomst te herroepen.
- 4.6 Indien de Klant handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, kan een tot stand gekomen Overeenkomst alleen geannuleerd worden indien de Klant veertien (14) dagen voorafgaand aan de datum dat SGW voor de eerste keer zal aanvangen met de Werkzaamheden, de Overeenkomst schriftelijk annuleert. In geval van annulering wordt 15% van het offertebedrag in rekening gebracht aan de Klant.

- 4.7 Indien de in artikel 4.5 genoemde termijn verstreken is alvorens de Klant de Overeenkomst annuleert is de Klant het gehele factuurbedrag c.q. overeengekomen vergoeding verschuldigd aan SGW.

### **Artikel 5 Aanvang van de werkzaamheden (ook wel: eerste beurt) & meerwerk**

- 5.1 De datum en locatie waarop SGW aanvangt met de uitvoering van de Werkzaamheden wordt in overleg tussen SGW en de Klant vastgesteld indien de Klant heeft aangegeven thuis/aanwezig te willen of moeten zijn tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden. Indien de Klant heeft aangegeven niet thuis/niet aanwezig te willen of moeten zijn, zal SGW, na aankondiging, zo spoedig mogelijk aanvangen met de uitvoering van de Werkzaamheden.
- 5.2 Indien SGW niet op de overeengekomen datum kan aanvangen met de Werkzaamheden door toedoen van de Klant of een door de Klant ingeschakelde derde, is de Klant aansprakelijk voor alle door SGW te maken kosten en schade die ontstaan door de vertraging.
- 5.3 SGW is gerechtigd om naar eigen inzicht de Werkzaamheden op een andere datum uit te voeren dan overeengekomen is met de Klant indien omstandigheden dit vereisen, zonder dat SGW op enige wijze schadeplichtig is jegens de Klant.
- 5.4 Indien voorafgaand of tijdens het uitvoeren van de Werkzaamheden komt vast te staan dat de door de Klant opgegeven informatie gebaseerd is op een onjuiste voorstelling van zaken en SGW als gevolg meer Werkzaamheden dient uit te voeren worden deze kosten in beginsel aan de Klant in rekening gebracht. Deze kosten zullen in beginsel € 40,- per uur bedragen. Bij een Consument worden de kosten gebaseerd op de prijsberekening welke op de Website kan worden uitgevoerd.
- 5.5 In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 5.4 zullen bij een Overeenkomst tussen SGW en een Consument de kosten voor meerwerk niet meer dan 25% van het overeengekomen bedrag bedragen. Indien de aanvullende kosten hoger zijn dan 25% van het overeengekomen bedrag, heeft de Consument het recht de Overeenkomst te ontbinden. In geval van ontbinding door de Consument is SGW gerechtigd € 14,95 inclusief BTW aan voorrijkosten in rekening te brengen aan de Consument.

### **Artikel 6 Uitvoering van werkzaamheden (ook wel: opvolgende beurten)**

- 6.1 De Klant is verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van de (ramen van de) woning. Indien alle of enkele ramen onbereikbaar zijn wegens door derde uit te voeren werkzaamheden of andere obstakels de toegang tot ramen blokkeren, dient de Klant dit tijdig schriftelijk aan SGW te melden. Indien de Klant SGW niet of te laat informeert over eventuele onbereikbaarheid en SGW als gevolg daarvan de Werkzaamheden niet of beperkt kan uitvoeren, is de Klant het gehele overeengekomen bedrag voor de desbetreffende Werkzaamheden verschuldigd aan SGW.
- 6.2 Indien de uitvoering van Werkzaamheden onredelijk wordt verhinderd door een aan de Klant toe te rekenen omstandigheid, dan is de Klant het gehele overeengekomen bedrag voor de desbetreffende Werkzaamheden verschuldigd aan SGW. Onder onredelijke verhindering wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan; het door de Klant nalaten van het doen van een concreet (tegen)voorstel inhoudende een moment waarop SGW kan aanvangen met de uitvoering van de Werkzaamheden,

nadat SGW tevergeefs contact heeft opgenomen met de Klant om zo een moment af te spreken. Een concreet voorstel bevat tenminste: een datum van een doordeweekse dag; een tijdstip tussen 09:00 uur en 17:00 uur en deze datum en tijdstip vallen binnen twee weken vanaf de dag dat de Werkzaamheden volgens de overeengekomen frequentie (richtlijn) zouden moeten worden uitgevoerd.

### **Artikel 7 Duurovereenkomst**

- 7.1 De Klant en SGW gaan een Overeenkomst aan voor de duur van twaalf (12) maanden. Deze Overeenkomst zal na afloop van de initiële contractperiode, stilzwijgend worden verlengd met telkens eenzelfde termijn, tot wederopzegging, tenzij de Klant drie (3) maanden voor het ingaan van de nieuwe termijn de Overeenkomst schriftelijk opzegt.
- 7.2 In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 7.1 zal bij een Overeenkomst tussen SGW en een Consument een Overeenkomst voor de duur van twaalf (12) maanden worden aangegaan, inhoudende een afname van diensten tegen een frequentie van tenminste eenmaal per drie (3) maanden, welke de Consument na verloop van deze termijn steeds kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen.
- 7.3 De Klant dient SGW bij het aangaan van de Overeenkomst te informeren over de frequentie waarin SGW Werkzaamheden voor de Klant uitvoert. Echter zal deze frequentie uitsluitend dienen als richtlijn die tracht de uitvoering van Werkzaamheden (verschillende beurten) zo gelijkmatig mogelijk te verdelen. Derhalve kan de Klant geen rechten ontlenen aan deze frequentie en is SGW in geen geval gebonden aan de exacte datums die voortvloeien uit deze frequentie bij de uitvoering van Werkzaamheden.

### **Artikel 8 Prijzen**

- 8.1 De Klant betaalt voor de bestelde diensten de in de Overeenkomst vermelde prijs.
- 8.2 De door SGW gehanteerde prijzen zijn inclusief BTW voor Consumenten en exclusief BTW voor zakelijke Klanten, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven.
- 8.3 Indien na het tot stand komen van een Overeenkomst tussen SGW en de Klant zich prijsverhogingen voordoen voor de door SGW te gebruiken materialen, energie of enige andere benodigdheden voor de uitvoer van de Werkzaamheden is SGW gerechtigd deze meerkosten door te berekenen aan de Klant.
- 8.4 Hetgeen bepaald in artikel 8.3 is niet van toepassing indien SGW een Overeenkomst sluit met een Consument.

### **Artikel 9 Klachten**

- 9.1 De Klant dient, indien de Klant dit wenst, de Werkzaamheden op te nemen en klachten over de door SGW uitgevoerde Werkzaamheden direct na ontdekking schriftelijk te melden aan SGW.
- 9.2 De Klant dient SGW uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking van eventuele gebrekkig uitgevoerde Werkzaamheden schriftelijk op de hoogte te stellen en daarbij een beschrijving te geven van de klachten. Indien de klachten gegrond zijn, dan dient de

Klant SGW de mogelijkheid te bieden de Werkzaamheden alsnog deugdelijk na te komen. Mocht nakoming onverhoopt niet (meer) mogelijk zijn, dan dienen SGW en de Klant in overleg te treden over de afhandeling van de klachten.

- 9.3 Werkzaamheden worden geacht te zijn goedgekeurd indien de Klant niet binnen de in artikel 9.2 bepaalde termijn zijn bezwaren ten gehore heeft gebracht.

### **Artikel 10 Inschakeling van derden**

- 10.1 SGW heeft het recht om naar eigen inzicht derden in te schakelen bij de uitvoering van haar Werkzaamheden.
- 10.2 Indien SGW derden inschakelt doet SGW dit voor eigen rekening en risico.

### **Artikel 11 Betaling & ontbinding**

- 11.1 Alle door SGW verzonden facturen dient de Klant binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te voldoen.
- 11.2 Indien de Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet zal SGW de Klant daarover informeren en de Klant een termijn van veertien (14) dagen gunnen om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen.
- 11.3 Indien de Klant na het verstrijken van de termijn als genoemd in artikel 11.2 niet aan zijn betalingsverplichting jegens SGW heeft voldaan, is de Klant in verzuim. De Klant is dan de wettelijke (handels)rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Daarnaast zal SGW incassokosten in rekening brengen welke in beginsel 15% van het verschuldigde factuurbedrag bedragen met een minimum van € 40,-.
- 11.4 Bij een niet tijdige betaling is de Klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 11.5 Indien de Klant niet (tijdig) aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is SGW gerechtigd verdere Werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de Klant aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- 11.6 Indien SGW de uitvoering van de Werkzaamheden opschort zoals omschreven in artikel 11.5 laat dat de overige betalingsverplichtingen en verplichtingen uit de Overeenkomst onverlet.
- 11.7 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de Klant wordt gelegd, de Klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

### **Artikel 12 Overmacht**

- 12.1 SGW is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichtingen jegens de Klant indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te

wijten aan zijn schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

- 12.2 SGW kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien de overmacht langer voortduurt dan een periode van negentig dagen, kan zowel de Klant als SGW, de Overeenkomst ontbinden, zonder dat enige verplichting ontstaat tot het vergoeden van de door andere partij geleden schade.
- 12.3 Indien SGW ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen is SGW gerechtigd het nagekomen gedeelte van de Overeenkomst afzonderlijk te factureren. Dit laatste mits het gedeeltelijk overeengekomen een zelfstandige waarde toegekend kan worden.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

- 13.1 SGW is uitsluitend aansprakelijk voor aan haar toe te rekenen tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover uitdrukkelijk blijkt uit dit artikel en voorts voor zover zij daarbij niet de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft genomen.
- 13.2 De totale aansprakelijkheid van SGW voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is beperkt tot de waarde van de achterwege gebleven prestatie. De aansprakelijkheid van SGW is voorts beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de Overeenkomst. In alle hierboven genoemde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het maximum van de door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gedekte schade.
- 13.3 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van de Klant of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, gedeerde omzet, gedeerde winst, bedrijfsstagnatie en immateriële schade.
- 13.4 SGW is enkel aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te 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 SGW aan de Overeenkomst te laten beantwoorden voor zoveel deze kosten aan SGW 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 dit artikel.
- 13.4 SGW is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor de volgende schadeposten: gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 13.5 De Klant zal SGW, haar medewerkers en eventueel ter uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden te allen tijde vrijwaren tegen alle vorderingen van derden die op enige wijze samenhangen met door SGW ten behoeve van de Klant verrichte Werkzaamheden, tenzij de vordering het gevolg is van opzet of grove schuld van SGW.

#### **Artikel 14 Wijzigen algemene voorwaarden**

- 14.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kunnen deze algemene voorwaarden en de Prijzen door SGW eenzijdig worden gewijzigd. Wijzigingen van de algemene voorwaarden worden tenminste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt. Prijswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
- 14.2 Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website van SGW, met dien verstande dat in geval van een prijswijziging altijd uiterlijk binnen één maand na inwerkingtreding van de stijging een persoonlijke kennisgeving plaatsvindt. In de kennisgeving wijst SGW de Klant op de mogelijkheid de Overeenkomst op te zeggen.
- 14.3 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 15 Wijzigen prijzen op basis van indexatie**

- 15.1 SGW behoudt zich het recht voor om ieder jaar op 1 oktober de Prijzen aan te passen op basis van de inflatie. De hoogte hiervan wordt bepaald door de Consumentenprijsindex van het CBS. De inflatiecorrectie geldt voor Klanten die op 1 oktober langer dan 3 maanden Klant zijn van SGW.

#### **Artikel 16 Toepasselijk recht**

- 16.1 Op deze algemene voorwaarden en eventuele nadere Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 De Klant en SGW zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 16.3 Tenzij regels van dwingend recht anders voorschrijven, is in eerste instantie de rechter te Groningen bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen SGW en de Klant.