

1 DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande definities, steeds met een beginhoofdletter geschreven, zowel in enkel en meervoud gebruikt, de volgende betekenis:

Offerte: de Offerte die Level Up heeft opgesteld, waarin wordt aangegeven waar de uit te voeren Werkzaamheden uit bestaan, alsmede welke vergoeding Opdrachtgever hiervoor verschuldigd is;

Opdrachtgever: de Partij die met Level Up de overeenkomst aangaat;

Level Up: Schoonmaakbedrijf Level Up V.O.F., gevestigd te (6851 KN) Huissen, aan de Wilhelminastraat 43, ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 85622222;

Partij: Level Up dan wel Opdrachtgever;

Partijen: Level Up en Opdrachtgever gezamenlijk;

Werkzaamheden: de werkzaamheden zoals omschreven in de Offerte;

2 TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Level Up en Opdrachtgever waarop Level Up deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Level Up, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
3. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Level Up en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

3 TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

1. Een Offerte van Level Up is 30 dagen geldig, tenzij anders is aangegeven.
2. Kennelijke vergissingen of fouten in de Offerte binden Level Up niet.
3. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever ondertekende Offerte door Level Up retour is ontvangen. Het staat Level Up vrij te bewijzen dat de overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.
4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de Offerte opgenomen aanbod is Level Up daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Level Up anders aangeeft.
5. Een samengestelde Offerte verplicht Level Up niet tot het verrichten van een gedeelte daarvan tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
7. Ingeval deze Algemene Voorwaarden en de Offerte tegenstrijdigheden bevatten, gelden de in de Offerte opgenomen voorwaarden.

4 WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten Werkzaamheden te wijzigen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen.
2. Als de wijziging van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties en/of consequenties voor het tijdstip van voltooiing zal hebben, zal Level Up de Opdrachtgever hierover tevoren informeren.
3. Level Up kan uitsluitend meer werkzaamheden verrichten en aan Opdrachtgever meer kosten in rekening brengen dan vermeld in de Offerte, als Opdrachtgever hiervoor vooraf toestemming heeft verleend, tenzij deze werkzaamheden vallen binnen de zorgplicht van Level Up.

5 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. De Offerte is bindend en leidend tussen Partijen voor de omvang en kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtgever is niet bevoegd om werknemers mondeling te instrueren of van de Offerte af te wijken. Gebeurt dat toch dan is Level Up gerechtigd om, desnoods met terugwerkende kracht, meerwerk in rekening te brengen.
2. Level Up zal de Werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
3. Level Up bepaalt de wijze waarop en door welke persoon de overeenkomst wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door Opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Opdracht dit vereist, heeft Level Up het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Level Up aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het correct uitvoeren van de Werkzaamheden of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze daarvoor noodzakelijk zijn, tijdig aan Level Up worden verstrekt.
5. Level Up is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Level Up is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
6. Indien de werkzaamheden worden opgehouden of stilgelegd als gevolg van een calamiteit van welke aard dan ook of wegens een oorzaak die voor rekening en risico van Opdrachtgever komt, zoals niet functionerende schoonmaakapparatuur die in eigendom zijn van Opdrachtgever, wordt de verloren tijd als werktijd in rekening gebracht.
7. Indien de werknemers van Opdrachtgever zich moeten houden aan specifieke lokale veiligheids- en gedragsregels dan dient Opdrachtgever tijdig, dus vóór aanvang van de Werkzaamheden, deze regels te overhandigen aan de werknemers met voldoende instructie en uitleg en met kopie aan Level Up. Ook dient Opdrachtgever een exemplaar van deze regels in de werkruimte van Opdrachtgever zichtbaar op te hangen c.q. beschikbaar te maken.
8. Opdrachtnemer staat ervoor in dat er voldoende schoon warm en koud water, waterdruk, elektriciteit kosteloos beschikbaar is voor de uitvoering van de werkzaamheden.

6 CONTRACTSDUUR EN OPZEGGING

1. De overeenkomst tussen Level Up en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
2. De overeenkomst kan schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

7 VERGOEDING

1. Ingeval Opdrachtgever een afspraak binnen 48 uur voor het aanvangstijdstip afzegt of wijzigt, is Opdrachtgever de volledige vergoeding voor de oorspronkelijke afspraak verschuldigd.
2. Indien geen vaste vergoeding wordt overeengekomen, zal de vergoeding worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede tijd en het uurtarief van Level Up.
3. Indien na totstandkoming van de overeenkomst, maar voordat de overeenkomst geheel is uitgevoerd, lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is Level Up gerechtigd de vergoeding of het uurtarief aan te passen.
4. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de vergoeding of het uurtarief wordt verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Na deze periode is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan 10% bedraagt. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot ontbinding indien de verhoging van het vergoeding of uurtarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.
5. Level Up is gerechtigd om gedurende de looptijd van een overeenkomst de prijzen voor haar Werkzaamheden jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen conform het prijsindexcijfer van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex "Alle huishoudens"). Level Up is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren indien dat vanuit administratief oogpunt gewenst is.

8 BETALING

1. Level Up zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever stemt in met elektronische facturatie.
2. Betaling van de door de Level Up verzonden factuur dient, zonder aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur, of klachten in de zin van artikel 10, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of schuldsanering van de Opdrachtgever is al hetgeen Opdrachtgever aan Level Up verschuldigd is, eveneens direct opeisbaar.
4. Het is Level Up toegestaan Opdrachtgever bij vooruitbetaling te factureren. Het is Level Up tevens toegestaan pas met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen wanneer het verschuldigde bedrag door Level Up is ontvangen.
5. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van de verschuldigde bedragen.

9 RENTE EN INCASSOKOSTEN

1. Indien Opdrachtgever een consument is en na het verstrijken van de eerste betalingstermijn, zoals vermeld in artikel 8 lid 2, niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan, stuurt Level Up aan Opdrachtgever een schriftelijke aanmaning ter betaling van het openstaande bedrag en de wettelijke rente daarover binnen een tweede termijn van 14 dagen, onder aanzegging van de buitengerechtelijke incassokosten volgens de staffel buitengerechtelijke incassokosten (BIK). Indien Opdrachtgever binnen de tweede termijn niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan zijn de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, alsmede de wettelijke rente over de buitengerechtelijke kosten vanaf de dag van verschuldigdheid daarvan.
2. Indien Opdrachtgever handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf en na het verstrijken van de eerste betalingstermijn, zoals vermeld in artikel 8 lid 2, niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan, is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de eerste dag na het aflopen van de betalingstermijn, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Tevens is Opdrachtgever in een dergelijk geval gehouden tot volledige vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke (incasso)kosten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

10 KLACHTEN

1. Klachten over de verrichte Werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 5 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan Level Up. Klachten over een factuur dienen door de Opdrachtgever binnen 12 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan Level Up. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Level Up in staat is adequaat te reageren.
2. In geval van een terechte klacht, heeft Level Up de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte vergoeding, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de Werkzaamheden of, indien dit laatste niet meer mogelijk of zinvol is, het geheel of gedeeltelijk niet meer uitvoeren van de Werkzaamheden tegen restitutie naar evenredigheid van een door Opdrachtgever betaald vergoeding.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Level Up slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14.

11 ONTBINDING

1. Level Up is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
2. Ieder der Partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling verleend wordt, het faillissement van de wederpartij wordt aangevraagd, de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie, reorganisatie of samenvoeging van ondernemingen. De Partij die de overeenkomst aldus beëindigt is nimmer tot schadevergoeding jegens de wederpartij gehouden.
3. Als Level Up ten aanzien van beëindiging van de overeenkomst als bedoeld in de voorgaande leden reeds Werkzaamheden heeft verricht, vormen deze Werkzaamheden en de daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen geen onderwerp van ongedaanmaking, tenzij Level Up ten aanzien van die Werkzaamheden in verzuim is. Bedragen die Opdrachtgever aan Level Up verschuldigd is ingevolge verrichtte Werkzaamheden blijven, ongeacht of Opdrachtgever daarvoor reeds is gefactureerd, onverminderd verschuldigd en worden op moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12 TERUGGAVE TER BESCHIKKING GESTELDE ZAKEN

1. Indien Level Up aan Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld, is Opdrachtgever op eerste verzoek van Level Up gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren.
2. Indien Opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, komen alle daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, voor rekening van Opdrachtgever.

13 SLEUTELOVEREENKOMST

Ingeval Opdrachtgever aan Level Up een toegangssleutel overhandigt van de schoon te maken ruimten, zodat Level Up ook toegang heeft bij afwezigheid van Opdrachtgever, geldt het bepaalde in dit artikel.

- a. De toegangssleutel heeft geen kenmerken of markeringen die herleidbaar zijn tot Opdrachtgever of zijn adres;
- b. Indien noodzakelijk ontvangt Level Up een overzichtelijke gebruikshandleiding;
- c. Level Up en haar medewerkers zullen uitsluitend gebruik maken van de toegangssleutel op de voor de schoonmaakwerkzaamheden afgesproken dag en tijdstip;
- d. Level Up maakt geen kopie van de toegangssleutel en draagt de toegangssleutel niet over aan onbevoegden;
- e. In geval van verlies of diefstal van de toegangssleutel neemt Level Up direct contact op met Opdrachtgever;
- f. Ingeval het, als gevolg van handelen of nalaten van Level Up, noodzakelijk is de sleutel te vervangen, vergoedt Level Up op vertoon van een factuur/bon een bedrag ter hoogte van maximaal € 20;
- g. Op eerste verzoek van Opdrachtgever of bij het einde van de overeenkomst draagt Level Up de toegangssleutel over aan Opdrachtgever.

14 AANSPRAKELIJKHEID

1. Level Up aanvaardt wettelijke en contractuele verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit dit artikel blijkt.
2. Level Up is slechts aansprakelijk jegens Opdrachtgever (a) in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, en dan uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie, of (b) in het geval van een aan Level Up toerekenbare onrechtmatige daad waarbij schade of lichamelijk letsel aan personen is toegebracht.
3. Iedere aansprakelijkheid van Level Up voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, alsmede vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, verdragingschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
4. Level Up heeft te allen tijde het recht om de door Opdrachtgever te lijden of geleden schade voor zover mogelijk te voorkomen of te verminderen.
5. De hoogte van enige vergoeding verschuldigd die door Level Up op grond van de vorige leden kan worden vergoed, is gemaximeerd op het bedrag dat door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar van Level Up ter zake uitgekeerd wordt, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering. Als de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat is de aansprakelijkheid voor de totale schade die voortvloeit uit of in verband staat met de overeengekomen werkzaamheden beperkt tot het bedrag dat voor de werkzaamheden in verband waarmee de schade is ontstaan door Opdrachtgever aan Level Up is betaald.
6. In afwijking van het bepaalde onder 5., wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan 6 maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 6 maanden verschuldigde gedeelte van de overeengekomen vergoeding.
7. De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid, zoals bedoeld in de voorgaande leden, geldt niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Level Up.
8. De in deze bepaling neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van door Level Up ingeschakelde derden, die derhalve hierdoor een rechtstreeks beroep op deze aansprakelijkheidsbeperkingen hebben.

15 OVERMACHT

1. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan omstandigheden waardoor uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Level Up kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding over en weer. Van overmacht is onder meer sprake in geval van oorlog/oorlogsgevaar, (drieging van) terrorisme, burgeroorlog, oproer, revolutie, molest, brand, waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen, werkstaking, beperkte vervoersmogelijkheden als gevolg van weersomstandigheden of verkeerstoring, storingen in de levering van energie en water, epidemieën of pandemieën of ziekte van opdrachtnemer of personeel.
2. Level Up heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Level Up haar verplichtingen had moeten nakomen.
3. Voor zover Level Up ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Level Up gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

16 GEHEIMHOUDING

1. Level Up verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst van Opdrachtgever heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Level Up zal de verplichtingen op grond van deze bepaling opleggen aan door haar ingeschakelde derden.
2. In afwijking op het eerste lid van dit artikel, is Level Up, indien zij voor zichzelf optreedt in een civiele of strafprocedure, gerechtigd de door of namens Opdrachtgever verschaft gegevens en informatie, alsmede andere gegevens en informatie waarvan zij bij de uitvoering van de overeenkomst kennis heeft genomen, aan te wenden voor zover deze naar haar oordeel van belang kunnen zijn in haar verdediging.
3. Iedere verplichting tot vertrouwelijkheid vervalt op het moment dat de informatie beschikbaar is bij openbare bronnen. Voorts is Level Up gerechtigd vertrouwelijke informatie beschikbaar te stellen aan overheidsinstanties indien dit volgens wettelijke regeling of bevoegd bevel verplicht wordt. Level Up zal Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk informeren. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook.

17 VERVALTERMIJN

Voor zover in deze Algemene Voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingen en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook jegens Level Up in verband met het verrichten van werkzaamheden door Level Up in ieder geval een jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

18 TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLEN EN FORUMKEUZE

1. Op alle overeenkomsten tussen Level Up en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Er is sprake van een geschil, indien ten minste een van beide Partijen van mening is dat zulks het geval is. Alle geschillen zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.
3. Indien Partijen niet tot een oplossing komen, zullen de geschillen worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland.