

ALGEMENE VOORWAARDEN Twentse Onderhoudscentrale (januari 2025)

Artikel 1: Definities en toepasselijkheid van deze voorwaarden

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt onder de volgende onderstreepte en met een hoofdletter geschreven begrippen verstaan:

Aanbod: alle door Twentse Onderhoudscentrale aan Opdrachtgever gedane aanbiedingen en offertes voor het leveren van een Dienst ;

Overeenkomst: de door het Aanbod en de aanvaarding daarvan door Opdrachtgever tot stand gekomen, mondelinge of schriftelijke overeenkomst, houdende de tussen Twentse Onderhoudscentrale en Opdrachtgever gemaakte afspraken voor de levering van de Dienst;

Twentse Onderhoudscentrale: de gebruiker van deze algemene voorwaarden en opdrachtnemer tegenover de Opdrachtgever van de door Twentse Onderhoudscentrale aan opdrachtnemer te leveren Dienst;

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden Twentse Onderhoudscentrale;

Dienst: het door Twentse Onderhoudscentrale aan Opdrachtgever gegeven advies en voor Opdrachtgever uitgevoerde werk en/of geleverde product op het gebied van schoorstenen, daken (inclusief wat zich op en aan daken bevindt, waaronder dakisolatie), gevels, kachels en rookkanalen inclusief mechanische ventilatie. De dienst kan betrekking hebben op schoonmaak, renovatie, reparatie en het plaatsen van vogelweringen en schoorsteenkapen;

Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die opdracht geeft aan Twentse Onderhoudscentrale voor de levering van een Dienst, de contractuele wederpartij van Twentse Onderhoudscentrale en de wederpartij van deze Algemene Voorwaarden;

Schriftelijk: in geschreven vorm, zowel op papier als elektronisch (zoals per e-mail, WhatsApp etc.);

Meerwerk: een Dienst die na het sluiten van de Overeenkomst aanvullend door Opdrachtgever van Twentse Onderhoudscentrale wordt afgenomen door middel van een Aanbod en de aanvaarding van dat Aanbod,.

1.2 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Dienst, het Aanbod en de Overeenkomst.

1.2 De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de Overeenkomst, voor de uitvoering waarvan door Twentse Onderhoudscentrale derden worden ingeschakeld. Twentse Onderhoudscentrale is steeds bevoegd om (een deel van) de Dienst door een of meer derden te laten uitvoeren.

1.3 De toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien één of meerdere bepalingen in de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen in de Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Twentse Onderhoudscentrale en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden, teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, die qua doel en strekking zoveel mogelijk bij de nietige of vernietigde bepalingen zullen aansluiten.

Artikel 2: het Aanbod

2.1 Ieder Aanbod is vrijblijvend, tenzij het Aanbod een termijn voor aanvaarding bevat. In dat geval vervalt het Aanbod na het verstrijken van de termijn.

2.2 Indien Twentse Onderhoudscentrale voor het uitbrengen van een Aanbod een uitgebreid advies aan de (potentiële) Opdrachtgever is vereist, dan heeft Twentse Onderhoudscentrale het recht hiervoor een (calculatie)vergoeding tegen een uurtarief van zestig euro (€ 60,00) in rekening te Brengen aan de Opdrachtgever. De Dienst bestaat in dat geval uit het gegeven advies.

2.3 Aanvaarding van een Aanbod kan zowel Schriftelijk, als mondeling plaatsvinden.

2.4 Voor door Twentse Onderhoudscentrale geconstateerd Meerwerk doet Twentse Onderhoudscentrale een nieuw Aanbod, dat door Opdrachtgever dient te worden aanvaard. Twentse Onderhoudscentrale bevestigt een Overeenkomst voor Meerwerk zo spoedig mogelijk Schriftelijk aan Opdrachtgever.

2.5 Een door Opdrachtgever langs elektronische weg aanvaardt Aanbod, wordt door Twentse Onderhoudscentrale zo spoedig mogelijk langs elektronische weg bevestigd.

2.6 De in het Aanbod vermelde prijzen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief BTW en eventuele andere heffingen en dergelijke van overheidswege of anderszins, zoals parkeerkosten.

2.7 Een samengestelde prijsopgave in een Overeenkomst geldt als een ondeelbare overeenkomst. Indien Opdrachtgever afziet van de uitvoering van een deel van de overeengekomen Dienst, dan verplicht dat Twentse Onderhoudscentrale niet tot het verrichten van de rest van de overeengekomen Dienst tegen een evenredig deel van de voor de gehele Dienst overeengekomen prijs. Opdrachtgever is de overeengekomen prijs geheel verschuldigd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Een eerder gedaan Aanbod geldt niet automatisch voor een toekomstige Overeenkomst.

Artikel 3: Levering Dienst of product

3.1 De door Twentse Onderhoudscentrale opgegeven leveringstermijn is nimmer een fatale termijn.

3.2 Twentse Onderhoudscentrale heeft het recht de Dienst te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

3.3 Opdrachtgever is gehouden alle informatie waarvan zij weet dan wel waarvan zij redelijkerwijs behoort te weten dat deze van belang is voor de goede uitvoering van de Dienst, tijdig aan Twentse Onderhoudscentrale te verstrekken. Dat geldt ook voor, maar is niet beperkt tot, informatie over de aanwezigheid van asbest.

3.4 Indien Twentse Onderhoudscentrale in afwachting is van informatie van Opdrachtgever, die nodig is voor de uitvoering van de Dienst, dan vangt de uitvoering van de Dienst niet eerder aan dan nadat die informatie aan Twentse Onderhoudscentrale is verstrekt.

3.5 Twentse Onderhoudscentrale is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde deel van de Dienst afzonderlijk aan Opdrachtgever te factureren.

3.6 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, is Twentse Onderhoudscentrale gerechtigd de uitvoering van (een) volgende fase(n) op te schorten, totdat Opdrachtgever de resultaten van de inmiddels uitgevoerde fase(n) schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.7 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, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan, dan wel een Overeenkomst van Meerwerk aangaan.

3.8 Tenzij expliciet anders overeengekomen, maakt afwerking zoals stucwerk en schilderwerk nooit onderdeel uit van de werkzaamheden van Twentse Onderhoudscentrale, net zo min als, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen, elektriciens-, metaal-, schilder-, breek-, hak- en timmerwerk, het schoonmaken van ondervloeren, het reinigen met water en zeep van vloerbedekking en/of in de was zetten van vloeren, welke werkzaamheden het voorspelbare indirecte of directe gevolg zijn van de uitvoering van de Dienst. De opsomming in dit artikel is niet bedoeld volledig te zijn.

3.9 Opdrachtgever is verplicht de producten af te nemen op het moment waarop deze aan hem worden bezorgd dan wel op het moment waarop deze volgens de Overeenkomst aan hem ter beschikking worden gesteld.

3.10 Indien de Opdrachtgever de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies noodzakelijk voor de levering, zullen de producten worden opgeslagen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

3.11 Twentse Onderhoudscentrale is gerechtigd producten in gedeelten te leveren.

3.12 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de plaats van de aflevering het adres van Opdrachtgever. Twentse Onderhoudscentrale is vrij in de wijze van vervoer en de transportmiddelen voor vervoer van de producten naar de Opdrachtgever. Indien de vrachtkosten voor rekening van Twentse Onderhoudscentrale zijn, is zij gerechtigd de daadwerkelijke vrachtkosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen, ook als de Overeenkomst een afwijkend bedrag noemt.

3.13 Indien sprake is van een Overeenkomst op afstand, dat wil zeggen: gesloten op elektronische wijze of buiten de verkooppriimte van Twentse Onderhoudscentrale, dan geldt het navolgende:

a) Twentse Onderhoudscentrale zal de geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed uitvoeren, tenzij een specifieke leveringstermijn schriftelijk is overeengekomen. Indien de bezorging is vertraagd of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Opdrachtgever hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden zonder enig recht op eventuele schadevergoeding.

b) In geval van ontbinding conform artikel 3.13 onder a zal Twentse Onderhoudscentrale het bedrag dat de Opdrachtgever heeft betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

c) Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal Twentse Onderhoudscentrale zich inspannen om een gelijkwaardig vervangend product beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend product wordt geleverd.

Met betrekking tot Diensten

3.14 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de plaats van het verrichten van de Dienst het adres van de Opdrachtgever.

3.15 Indien door Twentse Onderhoudscentrale of door Twentse Onderhoudscentrale ingeschakelde derden in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever op zijn eigen kosten zorg voor de in redelijkheid van Opdrachtgever te vergen maatregelen, die in ieder geval bestaan uit:

- vrije en onbelemmerde toegang tot de plaats waar de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden;

- minstens één parkeerplaats voor een bedrijfsauto van of namens Twentse Onderhoudscentrale .

3.16 Twentse Onderhoudscentrale moet onmiddellijk na aankomst kunnen beginnen met de werkzaamheden en de hiervoor benodigde werkruimte ter beschikking hebben. Twentse Onderhoudscentrale is gerechtigd om een redelijke vergoeding voor wachturen of vertraging ten gevolge van een omstandigheid die niet aan Twentse Onderhoudscentrale kan worden toegerekend aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Specifieke bepalingen met betrekking tot Diensten

3.17.1 Voor de verwijdering van afval en/of verpakkingsmateriaal is Opdrachtgever verantwoordelijk, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen is.

3.17.2 Korstmos kan door Twentse Onderhoudscentrale niet, althans niet volledig verwijderd worden van zonnepanelen. Er kunnen altijd restanten korstmos achterblijven op de zonnepanelen en korstmos zal ook terugkeren op de zonnepanelen.

3.17.3 Als sprak is van achterstallig onderhoud bij Opdrachtgever kan de prijs op aangeven van Twentse Onderhoudscentrale op locatie aangepast worden.

3.17.4 Opdrachtgever is verplicht voorafgaand aan de uitvoering van de Dienst aan Twentse Onderhoudscentrale aan te geven of asbest en/of asbesthoudende materialen aanwezig zijn. Opdrachtgever dient daarbij de geldende wet- en regelgeving na te leven. De verantwoordelijkheid voor de aanwezigheid van asbest ligt volledig bij Opdrachtgever.

3.17.5 Als de Dienst bestaat uit schoonmaakwerkzaamheden, dan sluit Twentse Onderhoudscentrale haar aansprakelijkheid voor esthetische klachten van de Opdrachtgever uit. Twentse Onderhoudscentrale maakt schoon en niet nieuw.

3.17.6 Schoongemaakte objecten, zoals dakkapellen, zonnepanelen en boeiboorden kunnen weer vies worden na bijvoorbeeld regenbuien. Dat is geen tekortkoming van Twentse Onderhoudscentrale.

3.17.7 Bij onderhoud aan pellet kachels is Twentse Onderhoudscentrale niet verantwoordelijk voor storingen en defecten die al aanwezig waren of die zijn ontstaan door achterstallig onderhoud van Opdrachtgever.

Artikel 4: Afspraken maken, wijzigen of annuleren

4.1 Voor het uitvoeren van de Dienst bij Opdrachtgever op locatie komen Twentse Onderhoudscentrale en Opdrachtgever een afgesproken datum en tijd overeen.

4.2.1 De Opdrachtgever wordt door Twentse Onderhoudscentrale benaderd om een afspraak te maken.

4.2.2 Indien Opdrachtgever hierop niet tijdig reageert ontvangt deze nog minstens twee herinneringen met alternatieve afspraakvoorstellen per e-mail van Twentse Onderhoudscentrale.

4.2.3 Indien Opdrachtgever niet tijdig op de e-mail en de ontvangen herinnering(en) reageert, onderneemt Twentse Onderhoudscentrale nog ten minste twee pogingen om telefonisch tot een andere afspraak te komen.

4.3.1 Een afspraak wordt door Twentse Onderhoudscentrale per e-mail aan Opdrachtgever bevestigd.

4.3.2 Een bevestigde afspraak kan door de Opdrachtgever kan uiterlijk twee werkdagen voor het aanvankelijk beoogde tijdstip van de afspraak gewijzigd worden. De gewijzigde afspraak wordt door Twentse Onderhoudscentrale per e-mail bevestigd.

4.3.3 Een bevestigde afspraak kan maximaal twee maal gewijzigd worden.

4.4 In geval van het annuleren van de gemaakte afspraak door Opdrachtgever is Opdrachtgever aan Twentse Onderhoudscentrale een annuleringsvergoeding verschuldigd ter grootte van 25% van de overeengekomen prijs voor de Dienst.

4.5 Twentse Onderhoudscentrale brengt € 35,00 aan Opdrachtgever in rekening als de Opdrachtgever niet thuis blijkt te zijn op het moment van de gemaakte afspraak. Dit bedrag is Opdrachtgever aan Twentse Onderhoudscentrale verschuldigd vanwege de gemaakte voorrijkosten.

Artikel 5: Onderhoudsovereenkomsten

Met betrekking tot onderhoudsovereenkomsten gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

5.1 Een onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor ten minste drie jaar na ondertekening van het onderhoudscontract en omvat ten minste drie onderhoudsbeurten.

5.2 Na ommekomst van bovenvermelde duur, of bovenvermeld minimumaantal onderhoudsbeurten is de overeenkomst door opdrachtgever uitsluitend schriftelijk opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Bij gebreke aan een (tijdige) opzegging wordt de onderhoudsovereenkomst met telkens één jaar stilzwijgend verlengd. Na verlenging is Opdrachtgever gerechtigd de onderhoudsovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand op te zeggen.

5.3 De onderhoudsbeurten worden minimaal eenmaal per jaar uitgevoerd.

5.4 In geval de pogingen om tot een afspraak met de opdrachtgever te komen op grond van het bepaalde in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden niet slagen dan kan Twentse Onderhoudscentrale het abonnementsgeld bij de opdrachtgever in rekening brengen zonder dat het onderhoud is uitgevoerd. De betalingstermijn bedraagt veertien (14) dagen.

5.5.1 Opdrachtgever dient op de overeengekomen datum en tijdstip van de bevestigde afspraak aan Twentse Onderhoudscentrale toegang te verschaffen tot de locatie waar het onderhoud gepleegd dient te worden.

5.5.2 Mocht de toegang op het afgesproken tijdstip - al dan niet door afwezigheid van de opdrachtgever - niet tijdig verschaft worden dan zal Twentse Onderhoudscentrale een nieuwe datum vaststellen. Deze nieuwe datum wordt door Twentse Onderhoudscentrale per e-mail aan de Opdrachtgever medegedeeld. Het bepaalde in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden is hierop van toepassing.

5.5.3 Mocht de toegang bij het tweede bezoek wederom niet (tijdig) verschaft worden dan zal Twentse Onderhoudscentrale het abonnementsgeld bij de Opdrachtgever in rekening brengen zonder dat het onderhoud is uitgevoerd. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen.

5.6.1 Indien na de datum van totstandkoming van de onderhoudsovereenkomst de kostprijs van het onderhoud stijgt – om wat voor reden dan ook - is Twentse Onderhoudscentrale gerechtigd de overeengekomen prijs voor het onderhoud dienovereenkomstig te verhogen.

5.6.2 Indien Opdrachtgever de lopende onderhoudsovereenkomst wenst te beëindigen, omdat voortzetting van de onderhoudsovereenkomst door gewijzigde omstandigheden geen nut meer heeft, zoals in geval van verhuizing of het niet meer gebruiken van het te onderhouden object, dan kan Twentse Onderhoudscentrale besluiten om in plaats van het volledig verschuldigde onderhoudsbedrag 50% van het resterende onderhoudsbedrag bij de Opdrachtgever in rekening te brengen (uit coulance). De betalingstermijn bedraagt 14 dagen. Bij tussentijdse beëindiging van een onderhoudscontract vervalt voor Opdrachtgever het voordeligere abonnementsstarief en is Opdrachtgever het prijsverschil voor eenmalig onderhoud verschuldigd.

5.7 Twentse Onderhoudscentrale is gerechtigd de prijs die is overeengekomen voor het onderhoud te verhogen met gestegen loonkosten conform het daarop van toepassing zijnde prijsindexcijfer.

Artikel 6: Herroepingsrecht bij levering van producten aan consumenten op afstand en buiten de verkoopruimte

6.1 Bij de aankoop van producten heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien (14) dagen (bedenktijd) te rekenen vanaf de dag na ontvangst van het product door de Opdrachtgever. Opdrachtgever kan voor de ontbinding het modelformulier gebruiken, dat daarvoor op de website van Twentse Onderhoudscentrale is opgenomen en dat tevens als bijlage aan deze Algemene Voorwaarden is gehecht, gebruiken indien de Opdrachtgever een bedrag heeft betaald, zal Twentse Onderhoudscentrale dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen nadat zij het product retour heeft ontvangen, terugbetalen, met inbegrip van de leveringskosten.

6.2 De mededeling dat de Opdrachtgever een beroep doet op het herroepingsrecht dient schriftelijk plaats te vinden.

6.3 Tijdens de termijn van veertien (14) dagen zoals vermeld in artikel 6.1 in deze Algemene Voorwaarden zal de Opdrachtgever zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking aan Twentse Onderhoudscentrale retourneren. De kosten voor retourzending van het product komen voor rekening van de Opdrachtgever.

6.4 Opdrachtgever komt geen herroepingsrecht toe indien sprake is van de uitvoering van een Dienst die geen uitstel duldt (dus bijvoorbeeld bij spoedreparaties), die Opdrachtgever direct, dus binnen de wettelijke bedenktijd, uitgevoerd wenst te zien en bij Diensten en/ of producten, die op maat voor Opdrachtgever zijn verricht en/ of vervaardigd.

Artikel 7: Intellectueel eigendomsrecht

7.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst geleverde producten, berusten uitsluitend bij Twentse Onderhoudscentrale of haar licentiegevers of toeleveranciers.

7.2 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de producten te verveelvoudigen, te kopiëren dan wel op andere wijze inbreuk te maken op de intellectuele eigendomsrechten van Twentse Onderhoudscentrale of haar licentiegevers of toeleveranciers.

Artikel 8: Informatie

8.1 Algemene aanduidingen en beschrijvingen van door Twentse Onderhoudscentrale geleverde producten, zoals opgenomen in brochures, lijsten, website en dergelijke, zijn uitsluitend bedoeld als algemene informatievoorziening.

8.2 De Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem verstrekte informatie juist en volledig is.

Artikel 9: Garantie

9.1 Twentse Onderhoudscentrale staat ervoor in dat de door haar geleverde producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande (Nederlandse) wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

9.2 De garantie vervalt indien de Opdrachtgever de producten niet conform de gebruiksaanwijzing (heeft) gebruikt.

9.3 Indien Opdrachtgever wettelijk gerechtigd is tot retournering van een door Twentse Onderhoudscentrale geleverd product, dan zal de klant dit product voor eigen rekening laten demonteren en retourneren aan Twentse Onderhoudscentrale. Na de onbeschadigde ontvangst door Twentse Onderhoudscentrale, zal Twentse Onderhoudscentrale de actuele marktwaarde

van het geretourneerde product aan de Opdrachtgever restitueren, waarbij vaststaat dat deze waarde nooit meer dan 80% van de aanschafwaarde zal bedragen.

9.4 In geval van het vernieuwen van onderdelen van het dak of het gehele dak geldt een productgarantietermijn van tien(10) jaar en een applicatiegarantie van drie (3) jaar. Indien sprake is van renovatie van onderdelen van het dak geldt echter een productgarantietermijn van drie (3) jaar en een applicatiegarantietermijn van één (1) jaar.

9.5 Een beroep op een garantie dient door Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen na het ontstaan van de garantieclaim of nadat Opdrachtgever daar redelijkerwijze bekend mee had kunnen worden schriftelijk aan Twentse Onderhoudscentrale gemeld te worden.

9.6 Een beroep op garantie vervalt indien Opdrachtgever Twentse Onderhoudscentrale niet in staat heeft gesteld haar garantieverplichtingen na te komen en derden werkzaamheden heeft laten uitvoeren aan het garantieobject.

9.7 Op spoed- of noodreparaties verleent Twentse Onderhoudscentrale geen garantie.

Artikel 10: Reclame

10.1 De Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de producten haar ter beschikking worden gesteld. Eventuele gebreken dienen binnen tien werkdagen na ontdekking dan wel nadat deze redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden schriftelijk door Twentse Onderhoudscentrale te zijn ontvangen. De Opdrachtgever dient Twentse Onderhoudscentrale in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen laten) onderzoeken.

10.2 Indien Twentse Onderhoudscentrale de klacht wenst te onderzoeken en het maken van een afspraak, al dan niet volgens artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden, blijkt niet mogelijk, dan behoudt Twentse Onderhoudscentrale zich het recht voor de klacht niet verder in behandeling te nemen.

10.3 Indien ter zake een gebrek niet binnen tien (10) werkdagen wordt gereclameerd, dan komt aan de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling en dient de Opdrachtgever alle door Twentse Onderhoudscentrale gemaakte kosten, voor zover deze redelijk zijn, te voldoen.

10.4 Indien vaststaat dat een product gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Twentse Onderhoudscentrale het gebrekkige product binnen redelijke termijn ter keuze van de Opdrachtgever

vervangen of zorg dragen voor herstel van het gebrek. In geval van vervanging is de Opdrachtgever gehouden om het te vervangen product tegen de verkoop adviesprijs aan Twentse Onderhoudscentrale te retourneren.

10.5 In geval Opdrachtgever naar het oordeel van Twentse Onderhoudscentrale ten onrechte bij haar reclameert, behoudt Twentse Onderhoudscentrale zich het recht voor alle lopende Overeenkomsten met Opdrachtgever te beëindigen, waarbij Opdrachtgever 50% van de nog niet gefactureerde toekomstige termijnen van een lopende onderhoudsovereenkomst aan Twentse Onderhoudscentrale verschuldigd zal zijn. De betalingstermijn bedraagt veertien (14) dagen.

10.6 Het recht van Opdrachtgever op herstel door Twentse Onderhoudscentrale vervalt indien Opdrachtgever Twentse Onderhoudscentrale niet in staat heeft gesteld haar verplichtingen

daartoe na te komen en in plaats daarvan derden werkzaamheden heeft laten uitvoeren aan het te herstellen object.

Artikel 11: Betaling

11.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient betaling direct na afronding van de werkzaamheden contant of per bankoverschrijving, pintransactie of betaalverzoek (een 'Tikkie') te worden voldaan.

11.2 Indien betaling achteraf expliciet is overeengekomen, dan zijn er aanvullend € 9,95 administratiekosten aan Twentse Onderhoudscentrale verschuldigd.

11.3 De betalingstermijn bedraagt dertig (30) dagen na factuurdatum. De betalingstermijn is een fatale termijn.

11.4 Indien het verschuldigde bedrag niet binnen de betalingstermijn op de bankrekening van Twentse Onderhoudscentrale is bijgeschreven, dan is de Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling van rechtswege in verzuim, hetgeen betekent dat Opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke (handels)rente en buitengerechtelijke incassokosten aan Twentse Onderhoudscentrale is verschuldigd.

11.5 De Opdrachtgever is niet gerechtigd enig bedrag te verrekenen of zich op opschorting te beroepen.

Artikel 12: Eigendomsvoorbehoud op producten

12.1 Alle geleverde en nog te leveren producten blijven uitsluitend eigendom van Twentse Onderhoudscentrale, totdat alle vorderingen die Twentse Onderhoudscentrale op Opdrachtgever heeft, waaronder in ieder geval de vorderingen genoemd in artikel 3:92 lid 2 BW, volledig zijn betaald.

12.2 Zolang de eigendom van de zaken niet op Opdrachtgever is overgegaan mag Opdrachtgever de zaken niet verpanden of aan derden enig ander recht daarop verlenen.

12.3 Opdrachtgever is verplicht de zaken die onder de eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Twentse Onderhoudscentrale te bewaren.

12.4 Twentse Onderhoudscentrale is gerechtigd de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd en nog bij de Opdrachtgever aanwezig zijn, terug te (laten) nemen indien Opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen.

12.5 Het in dit artikel 12 bepaalde, laat de overige aan Twentse Onderhoudscentrale toekomende rechten onverlet.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

13.1 Twentse Onderhoudscentrale is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat hij is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

13.2 Twentse Onderhoudscentrale is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van door derden uitgevoerde werkzaamheden.

13.2.1 Twentse Onderhoudscentrale is bij de schoonmaak van palletkachels niet aansprakelijk voor reeds bestaande foutcodes en/of bestaande storingen.

13.3 Twentse Onderhoudscentrale is niet aansprakelijk voor eventuele voorspelbare en/of voorzienbare dan wel gebruikelijke directe dan wel indirecte gevolgen en/of schade als gevolg van de uitvoering van de Dienst. Hieronder valt in ieder geval, doch niet uitsluitend, de volgende schade:

- a) Roetschade, als dan niet opgetreden bij achterstallig onderhoud;
- b) Schade ontstaan door bestaande constructieve gebreken, zoals ondeugdelijke aansluitingen;
- c) Stucschade en/of lakschade en/of schade door afplak- en/of lijmresten aan opstal of inboedel;
- d) Bestaande gebreken en/of schade aan opstal of inboedel die door de werkzaamheden door Twentse Onderhoudscentrale aan het licht komen, zoals, maar niet beperkt tot gescheurde glasplaten van zonnepanelen of schades aan de dakkapel;
- e) Schoorsteenbrand nadat Twentse Onderhoudscentrale de schoorsteen van Opdrachtgever geveegd heeft;
- f) Schade ontstaan door noodzakelijk te verrichten boringen;
- g) Schade ontstaan door (losgekomen) asbest welke in het betreffende pand is verwerkt en waarvan Opdrachtgever nagelaten heeft mededeling te doen;
- h) Schade - bijvoorbeeld maar niet uitsluitend aan vloer, tapijt, wand of inboedel - ontstaan door het verplaatsen van inboedel, waarvoor Opdrachtgever zelf zorg had dienen te dragen;
- i) Schade ontstaan door het weer (zoals door storm, waarbij van een storm sprake is in geval van windsnelheden van meer dan 60 kilometer per uur);
- j) Schade ontstaan door - al dan niet reeds aanwezige - lekkages als gevolg van dakpannen die niet goed aansluiten, reeds kapot zijn, of niet goed gesloten kunnen worden;
- k) Schade ontstaan door - al dan niet reeds aanwezige - lekkages als gevolg van loszittend loodwerk;
- l) Schade, of letsel ontstaan door het betreden van reeds gebrekkige bouwdelen zoals goten en/of daken;
- m) Schade, of letsel als gevolg van vallende delen zoals vuil, dakpannen, of stenen;
- n) Lekkages ontstaan na het uitvoeren van achterstallig onderhoud aan dakgoten. Twentse Onderhoudscentrale is evenmin aansprakelijk voor het weer verstopt raken van de dakgoot na reiniging binnen afzienbare tijd van bijvoorbeeld één maand.

13.4 Twentse Onderhoudscentrale is slechts aansprakelijk voor schade (i) indien deze schade valt onder de dekking van haar aansprakelijkheidsverzekering en wel tot het bedrag dat door haar verzekering wordt uitgekeerd te vermeerderen met het eigen risico, dan wel (ii) indien er sprake is van opzet of grove schuld van Twentse Onderhoudscentrale.

13.5 Indien er (i) geen sprake is van opzet of grove schuld, dan wel (ii) de aansprakelijkheidsverzekering van Twentse Onderhoudscentrale niet uitkeert en op grond van een dwingendrechtelijke wettelijke bepaling toch sprake is van aansprakelijkheid van Twentse Onderhoudscentrale, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot enkel directe schade - en derhalve niet voor indirecte schade – met een maximum van vijftientigduizend euro (€ 25.000,-). Directe schade is de als een direct gevolg van de fout of de tekortkoning waarvoor Twentse Onderhoudscentrale verantwoordelijk is, ontstane schade aan zaken of personen en dus geen gevolg-, afgeleide of bijkomende schade, zoals, maar niet beperkt tot, inkomstenderving in de meest brede zin van het woord.

13.6 Alle rechtsvorderingen, die Opdrachtgever jegens Twentse Onderhoudscentrale heeft, verjaren na verloop van twaalf (12) maanden en één dag, waarbij de verjaringstermijn begint te lopen op het moment waarop Opdrachtgever bekend werd met zijn vorderingsrecht of daar redelijkerwijs bekend mee had moeten worden.

13.7 Indien Twentse Onderhoudscentrale door derden wordt aangesproken, doet Opdrachtgever alles wat in redelijkheid van hem gevergd mag worden om Twentse Onderhoudscentrale zowel in als buiten rechte te helpen met het verweer van Twentse Onderhoudscentrale tegen die derden, dan wel Twentse Onderhoudscentrale te vrijwaren tegen dergelijke aanspraken, als naar gelang wat het meest voor de hand ligt in het betreffende geval. Doet Opdrachtgever dat niet of onvoldoende, dan komen de kosten en de schade die Twentse Onderhoudscentrale daardoor lijdt voor rekening van Opdrachtgever.

13.8 Opdrachtgever vrijwaart Twentse Onderhoudscentrale voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Dienst schade lijden.

Artikel 14: Privacy / Klantgegevens

14.1 De door Opdrachtgever verstrekte gegevens worden opgenomen in het klantenbestand van Twentse Onderhoudscentrale. In dit bestand worden ook de gegevens opgenomen die noodzakelijk zijn voor de afwikkeling van de bestellingen/ dienstverlening, zoals bestel-, bezorg- en betalingsgegevens.

14.2 Twentse Onderhoudscentrale voldoet aan de verplichtingen voortvloeiende uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Twentse Onderhoudscentrale zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

14.3 Opdrachtgever is gehouden om wijziging van zijn gegevens tijdig schriftelijk of via de online omgeving op de website aan Twentse Onderhoudscentrale door te geven.

Artikel 15: Wijzigingen

15.1. Wijzigingen op verzoek van Opdrachtgever in het oorspronkelijke aanbod en/of de oorspronkelijke Overeenkomst en/of de Dienst, van welke aard dan ook, dienen schriftelijk door Twentse Onderhoudscentrale te worden ontvangen en door haar schriftelijk te worden aanvaard.

15.2. Indien blijkt dat uitvoering van de Overeenkomst niet (volledig) kan leiden tot het door Opdrachtgever beoogde resultaat, zal Twentse Onderhoudscentrale Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen. Partijen zullen alsdan in overleg treden omtrent het vervolg van de Overeenkomst. Opdrachtgever is aan Twentse Onderhoudscentrale de

overeengekomen vergoeding verschuldigd, tenzij Twentse Onderhoudscentrale schriftelijk anders overeenkomt met Opdrachtgever.

Artikel 16: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

16.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen Twentse Onderhoudscentrale en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

16.2 Uitsluitend de rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch is bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen partijen, tenzij dwingendrechtelijk een andere rechtbank bevoegd is.