



Algemene Voorwaarden - Raven Cleaning

Dit zijn de algemene voorwaarden van **Raven Cleaning**. Het adres van Raven Cleaning is Krachtighuizerkern 7, 3881 PK Putten, met het KvK-nummer 08208019. Onze websites zijn <https://www.ravencleaning.nl/> en <https://www.rcvliegex.nl/> (de **Websites**).

Mocht u vragen hebben over deze voorwaarden, dan kunt u contact opnemen via info@ravencleaning.nl of per post: Raven Cleaning, Krachtighuizerkern 7, 3881 PK Putten. Wij hebben het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. U stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden op de opdracht van toepassing zal zijn. Afspraken die afwijken van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 1. Dienstverlening en producten

Onze dienstverlening bestaat uit schoonmaakwerkzaamheden zoals glasbewassing, opleveringen, reiniging zonnepanelen, enzovoorts (de **Diensten**). Daarnaast verkoopt Raven Cleaning de RCVliegEx (het **Product**).

Artikel 2. Toepassing Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht en overeenkomst tussen Raven Cleaning en u (de **Klant**). Raven Cleaning zal deze algemene voorwaarden op verzoek kosteloos aan u toezenden. De algemene voorwaarden zijn ook beschikbaar op <https://www.ravencleaning.nl/>.

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

Een opdracht tot het uitvoeren van de Diensten komt tot stand wanneer de Klant laat blijken met een opdracht in te stemmen. Een bestelling van het Product is pas definitief na schriftelijke bevestiging door Raven Cleaning, tenzij anders is vermeld in een offerte.

Artikel 4. Offertes en aanbiedingen

1. Alle door Raven Cleaning gemaakte aanbiedingen, offertes en op de Websites genoemde prijzen zijn vrijblijvend, tenzij anders afgesproken. Een aanbod in een offerte geldt enkel voor de specifieke onderliggende opdracht tot het uitvoeren van Diensten of een specifieke levering van Producten (en niet voor eventuele toekomstige uitvoering van Diensten of levering van Producten).
2. Als de Klant aan Raven Cleaning gegevens verstrekt, mag Raven Cleaning ervan uitgaan dat deze kloppen en zal hij zijn offerte hierop baseren.
3. Een uitgebrachte offerte voor het uitvoeren van de Diensten is 14 dagen geldig, tenzij anders is afgesproken.



Artikel 5. Prijs

1. De (totale) prijs van de Producten staat op de Websites aangegeven. De verzendkosten van het Product zijn voor rekening van de Klant en worden tijdens het afrekenproces getoond.
2. Raven Cleaning mag de prijs voor het Product zoals deze op de Websites staat aanpassen. Dit heeft geen effect op door Raven Cleaning bevestigde bestellingen.
3. Raven Cleaning mag de prijs voor de Diensten tussentijds verhogen als er onvoorziene en kostprijsverhogende omstandigheden plaatsvinden na de totstandkoming van de overeenkomst.
4. Als Raven Cleaning genoodzaakt is om de prijs te verhogen door de omstandigheden genoemd in het vorige lid, dan heeft de Klant het recht de opdracht tot het uitvoeren van de Diensten te annuleren. Reeds gemaakte kosten of uren worden in rekening gebracht. De Klant heeft in dergelijke gevallen geen recht op compensatie of schadevergoeding.
5. De prijs voor de Diensten is exclusief eventuele onkosten van Raven Cleaning en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege.
6. De Prijs voor de Producten is inclusief btw, andere heffingen van overheidswege en exclusief eventuele onkosten voor Raven Cleaning.
7. Raven Cleaning indexeert de vaste prijsafspraken 1x per jaar.

Artikel 6. Betaling en incassokosten

1. Het Product kan op de Website betaald worden, via iDeal of PayPal. Voor de Diensten moet de Klant altijd binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.
2. Als de Klant de factuur niet op tijd betaalt, is hij van rechtswege in verzuim. De Klant is dan de wettelijke rente (als hij een consument is) of de wettelijke handelsrente (als hij een onderneming is) verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. De volledige vordering van Raven Cleaning op de Klant is onmiddellijk opeisbaar als:
 - a. de Klant een betalingstermijn overschrijdt;
 - b. de Klant failliet is verklaard of in surseance van betaling verkeert;
 - c. de Klant (vennootschap) ontbonden of geliquideerd wordt;
 - d. de Klant (natuurlijk persoon) onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
4. Als de Klant niet op tijd betaalt, is hij per direct in verzuim. Hij is dan alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan Raven Cleaning. Bij een factuurbedrag tot €267 zullen deze kosten €40 zijn. Bij een hoger factuurbedrag zijn de maximale incassokosten als volgt:
 - a. 15% over de eerste €2500;
 - b. 10% over het deel dat daarna overblijft, tot €5000;



- c. 5% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €10.000;
- d. 1% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €200.000;
- e. 0,5% over het overige deel.

Artikel 7. Contractduur

1. Raven Cleaning en de Klant gaan de opdracht tot het verrichten van de Diensten aan voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen. Opzegging van de overeenkomst kan op elk moment zonder opzegtermijn (en zonder de verplichting om een schadevergoeding of schadeloosstelling te betalen) door zowel Raven Cleaning als de Klant.
2. In afwijking van lid 1 is de Klant een vergoeding verschuldigd van de helft van het geoffreerde factuurbedrag voor de afgesproken werkzaamheden als de Klant de overeenkomst per direct opzegt en de opzegging valt binnen [12 uur] voordat Raven Cleaning feitelijke werkzaamheden zou uitvoeren voor de Klant.
3. Als Raven Cleaning de opdracht tussentijds opzegt, zal Raven Cleaning zorgen voor overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij de opzegging toerekenbaar is aan Klant. Als de overdracht van de werkzaamheden voor Raven Cleaning extra kosten meebrengt, komen de kosten voor rekening van Klant.

Artikel 8. Leveringen

Raven Cleaning levert het Product op het adres dat de Klant bij de bestelling heeft opgegeven. Het opgegeven adres kan niet meer aangepast worden als Raven Cleaning het pakket heeft verzonden. DHL/PostNL verzorgt de bezorging van de bestelling. Wanneer het pakket is verzonden, krijgt de Klant van Raven Cleaning een track & trace code, waarmee de bestelling gevolgd kan worden. Raven Cleaning probeert de bestelling altijd zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 dagen te leveren. Als de bestelling vertraagd is, stelt Raven Cleaning de Klant zo snel mogelijk op de hoogte. Raven Cleaning garandeert dat de Klant de bestelling uiterlijk 30 dagen na bevestiging van de bestelling ontvangen heeft. Als dit onverhoopt niet lukt, kan de Klant bij Raven Cleaning vragen om (a) een terugbetaling van het betaalde bedrag, of (b) een vervangend product van gelijke waarde.

Artikel 9. Derden

Raven Cleaning mag de Diensten (deels) laten uitvoeren door derden. Artikelen 7:404 BW (uitvoering door bepaalde persoon), artikel 7:407 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) en 7:409 BW (overlijden van bepaalde persoon) zijn niet van toepassing.

Artikel 10. Uitvoering opdracht

1. Raven Cleaning zal de opdracht naar zijn beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Raven Cleaning mag de opdracht in verschillende fasen uitvoeren en de uitgevoerde delen afzonderlijk factureren.



3. Als Raven Cleaning de opdracht in fasen uitvoert, kan hij de uitvoering van de onderdelen van een volgende fase opschorten, totdat Klant de resultaten van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
4. Klant zorgt dat hij tijdig alle informatie of materialen aan Raven Cleaning verstrekt, die noodzakelijk zijn voor Raven Cleaning om de opdracht uit te voeren.
5. Als Klant de noodzakelijke informatie of materialen niet tijdig verstrekt, mag Raven Cleaning de uitvoering van de opdracht opschorten en de extra kosten die voortvloeien uit de vertraging factureren. Raven Cleaning is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Raven Cleaning is uitgegaan van door Klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

Artikel 11. Wijziging opdracht

1. Als tijdens de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de inhoud van de opdracht te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen dat in onderling overleg doen.
2. Raven Cleaning kan de overeengekomen prijs verhogen of verlagen. Raven Cleaning zal (als het mogelijk is) daarvan vooraf een prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de opdracht kan ook de opgegeven termijn van uitvoering veranderen. De Klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de opdracht, prijs en uitvoeringstermijn.
3. Raven Cleaning mag een verzoek tot wijziging van de opdracht van De Klant weigeren, als dit in kwalitatief of kwantitatief opzicht gevolg kan hebben voor de werkzaamheden.

Artikel 12. Opschorting, ontbinding

1. Raven Cleaning mag de opdracht opschorten als hij door omstandigheden (die buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij niet op de hoogte was) tijdelijk zijn verplichtingen niet kan nakomen.
2. Als nakoming blijvend onmogelijk is, kunnen partijen de opdracht ontbinden voor het deel dat nog niet is nagekomen.
3. Raven Cleaning mag nakoming van de opdracht opschorten of ontbinden als de Klant zijn verplichtingen niet, niet volledig of niet op tijd nakomt. De Klant moet Raven Cleaning dan schadevergoeding betalen of schadeloos stellen.

Artikel 13. Overmacht

1. Raven Cleaning hoeft zijn verplichtingen niet na te komen als er sprake is van overmacht.
2. Raven Cleaning kan tijdens de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Als deze periode langer duurt dan 2 maanden dan mogen allebei de partijen de opdracht ontbinden, zonder dat ze schadevergoeding verplicht zijn.
3. Als Raven Cleaning zijn verplichtingen deels is nagekomen en als het nagekomen gedeelte zelfstandig waarde heeft, mag Raven Cleaning het nagekomen deel factureren.



Artikel 14. Retour

De Klant mag het Product altijd binnen 14 dagen na ontvangst terugsturen. Dit kan door het invullen van een retourformulier of door een e-mail te sturen naar info@rcvliegex.nl. Na een bevestiging van Raven Cleaning, moet de Klant het product binnen 14 dagen opsturen. Als Raven Cleaning het Product heeft ontvangen, stort Raven Cleaning binnen 14 dagen het volledige aankoopbedrag terug. De kosten voor de retourzending komen voor rekening van de Klant. Tijdens de bedenktijd, moet de Klant zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking daarvan. De Klant mag het product alleen uitpakken en gebruiken voor zover dat nodig is om te bepalen of de Klant het product wil houden.

Artikel 15. Garanties

1. Raven Cleaning garandeert dat wat hij levert, voldoet aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering gesteld kunnen worden
2. Deze garantie geldt niet wanneer de Klant het geleverde verkeerd gebruikt.
3. Deze garantie geldt ook niet als er een gebrek ontstaat door omstandigheden waar Raven Cleaning niets aan kan doen.
4. Raven Cleaning garandeert niet dat het Product voldoet aan branche specifieke regelgeving of de Warenwet.

Artikel 16. Onderzoek

1. De Klant moet het geleverde onderzoeken op het moment dat hij het ter beschikking krijgt of wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd. De Klant moet onderzoeken of de kwaliteit en de kwantiteit van het geleverde klopt met hetgeen is overeengekomen en of het voldoet aan de eisen die partijen zijn overeengekomen.
2. De Klant moet eventuele zichtbare gebreken binnen veertien dagen na levering schriftelijk aan Raven Cleaning mededelen. Eventuele niet zichtbare gebreken moet hij dertig dagen na ontdekking daarvan schriftelijk aan Raven Cleaning mededelen. De melding moet een gedetailleerde omschrijving van het gebrek bevatten.

Artikel 17. Klachten

1. De Klant moet eventuele klachten schriftelijk en binnen een maand melden.
2. Als de Klant een klacht op tijd indient, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
3. Als de Klant een klacht later meldt, komt hem geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
4. Als vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dit op tijd is gemeld, dan zal Raven Cleaning de gebrekkige zaak binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving van het gebrek door de Klant vervangen, herstellen of vergoeden.
5. Als komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten van Raven Cleaning die daardoor zijn ontstaan (zoals onderzoekskosten) geheel voor rekening van de Klant.



Artikel 18. Aansprakelijkheid

1. Raven Cleaning is niet aansprakelijk voor schade, verlies, vorderingen van derden, verlies van gegevens, boetes of kosten die voortvloeien uit het gebruik van het Product.
2. Raven Cleaning is alleen aansprakelijk voor directe schade van de Klant, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een tekortkoming van Raven Cleaning.
3. Raven Cleaning is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat hij is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. De aansprakelijkheid van Raven Cleaning is steeds beperkt tot de factuurwaarde met een maximum van €150,00.
5. De aansprakelijkheid van Raven Cleaning is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat zijn verzekeraar in dat geval uitkeert.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Raven Cleaning.

Artikel 19. Privacy Statement

Raven Cleaning beschermt uw persoonlijke gegevens goed. U kunt onze privacy statement vinden als bijlage bij deze algemene voorwaarden.

Artikel 20. Verjaringstermijn

In het geval van de koop van een Product, geldt een verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegen Raven Cleaning van twee jaar. In alle andere gevallen is de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegen Raven Cleaning één jaar.

Artikel 21. Vrijwaring

1. De Klant vrijwaart Raven Cleaning voor eventuele aanspraken van derden die schade lijden door uitvoering van de opdracht en waarvan de oorzaak niet aan Raven Cleaning toerekenbaar is.
2. Als derden Raven Cleaning aanspreken, zal de Klant hem zowel buiten als in rechte bijstaan en alles doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden.
3. Als de Klant geen maatregelen neemt, mag Raven Cleaning zelf daartoe overgaan. Alle kosten en schade die daardoor ontstaan voor Raven Cleaning, komen geheel voor rekening en risico van de Klant.
4. Raven Cleaning levert alleen diensten en of goederen in Nederland, zowel offline als online.

Artikel 22. Geheimhouding

1. Tenzij er een wettelijke plicht of beroepsplicht is tot bekendmaking, zal Raven Cleaning alle informatie van de Klant geheimhouden tegenover derden.



2. Raven Cleaning zal de informatie die door de Klant is gegeven niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij werd verkregen, behalve als Raven Cleaning optreedt in een procedure waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
3. De Klant zal de inhoud van overeenkomsten, opdrachtbevestigingen, offertes, rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van Raven Cleaning niet openbaar maken en ervoor zorgen dat derden de inhoud daarvan niet zien.

Artikel 23. Nietigheid

Als een deel van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de Overeenkomst. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.

Artikel 24. Strijdige clausule

In het geval dat deze algemene voorwaarden en de overeenkomst tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden.

Artikel 25. Geschillen en toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten die Raven Cleaning met de Klant sluit is het Nederlands recht van toepassing. In het geval van een geschil is de rechtbank Gelderland bevoegd. Daarnaast kan de Klant, als de Klant consument is, terecht op het ODR-platform (*Online Dispute Resolution*). Dit platform biedt een eenvoudige, doelmatige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen die voortvloeien uit onlinetransacties. Voor meer informatie, zie: <https://ec.europa.eu/odr>.